

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN



Aporte de la comunicación mediada por computadora a la
participación ciudadana: experiencia vecinal y
gubernamental en el distrito de Miraflores

Tesis para optar el Título de Licenciada que presenta la Bachiller:

KARINA ARACELI RAMOS MURGA RIVAS

ASESOR: GABRIEL CALDERÓN CHUQUITAYPE

LIMA, JUNIO DE 2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo 1: Planteamiento de la investigación.....	1
1.1. Presentación y delimitación del problema	1
1.2. Justificación de la investigación.....	11
1.3. Hipótesis de investigación.....	12
Capítulo 2: Marco teórico	16
2.1. Democracia, el sistema contexto de la ciudadanía	16
2.1.1. La tipificación de la democracia	18
2.1.2. La ciudadanía	23
2.2. Participación ciudadana	31
2.2.1. Participación ciudadana en el Perú.....	51
2.2.1.1. Espacios de concertación entre el Estado y la sociedad	62
2.3. Consideración comunicacional sobre la participación ciudadana.....	70
2.3.1. Medios de Comunicación, democracia y participación.....	71
2.3.2. Espacios de comunicación más allá de los medios tradicionales	88
2.3.2.1. Tecnología de la Información y Comunicación	88
2.3.2.1.1. Sociedad red o sociedad de la información	98
2.3.2.1.2. Nuevas formas de comprender la comunicación.....	121
2.3.2.1.3. El desarrollo de las TIC en el Perú.....	130
2.3.2.1.4. TIC y su relación con la democracia y la participación ciudadana	137
2.4. Balance de los conceptos teórico abordados	153
Capítulo 3: Metodología	155
3.1. Tipo de investigación.....	155
3.2. Población y muestra.....	156
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	162
3.4. Procedimiento para el análisis de resultados	166

3.4.1.	Variable Principal participación ciudadana.....	167
3.4.2.	Variable Principal uso de Tecnologías de Información y Comunicación	172
3.4.3.	Variable Secundaria características de los espacios virtuales	175
3.4.4.	Variable Secundaria características de procesos comunicacionales	178
3.4.5.	Variable Secundaria características de los procesos comunicacionales virtuales que inciden en el ámbito de participación no virtual	180
Capítulo 4: Resultados.....		182
4.1.	Contexto del caso estudiado	182
4.1.1.	El distrito de Miraflores	182
4.1.2.	Miraflores visto desde la sociedad civil	186
4.1.3.	Miraflores visto desde su gobierno local.....	199
4.2.	Presentación de resultados	207
4.2.1.	Características de los espacios virtuales de comunicación mediados por computadora 208	
4.2.1.1.	Espacios promovidos por la Municipalidad de Miraflores.....	214
4.2.1.2.	Espacios promovidos por los vecinos de Miraflores.....	242
4.2.2.	Características de los procesos comunicacionales que se dan en espacios de comunicación mediados por computadora entre la municipalidad y los vecinos de Miraflores 257	
4.2.2.1.	Procesos comunicacionales en espacios de comunicación promovidos por la Municipalidad de Miraflores.....	264
4.2.2.2.	Procesos comunicacionales en espacios de comunicación promovidos por los vecinos 283	
4.2.3.	Características de los procesos comunicacionales que se dan en el espacio virtual entre los vecinos y la Municipalidad de Miraflores que indican en la participación ciudadana en el ámbito no virtual.....	297
Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones.....		303
Capítulo 6: Bibliografía		309
Capítulo 7: Anexos.....		320
7.1.	Matrices de definición de variable.....	320
7.2.	Instrumentos.....	330

INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación estudia las posibilidades que ofrece la comunicación virtual a la participación ciudadana.

La problemática se enmarca en un contexto caracterizado por la crisis de legitimidad política, la falta de confianza de los ciudadanos en la democracia representativa y la baja satisfacción que tienen en sus representantes. Para presentarla, la investigadora ha propuesto una investigación exploratoria y descriptiva en torno a un caso en el Perú, que muestra la relación entre dos factores: (a) el uso que hacen los vecinos y el gobierno local de Miraflores de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para conocer la forma en la que incide en (b) la participación ciudadana del distrito.

Cabe recalcar que el caso estudiado tiene lugar en el distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, en donde la mayoría de habitantes tiene acceso a las TIC y la municipalidad venía implementando el uso de las mismas como parte de la gestión. La temporalidad elegida para el estudio fue entre abril y julio de 2010, periodo en el que Manuel Masías era alcalde.

En ese contexto, la municipalidad creó nuevos espacios virtuales, más allá de su web institucional, para presentar temas del distrito y acercarse a los vecinos desde la plataforma virtual. Éstos, por otro lado, crearon sus propios espacios virtuales para tratar temas de interés vecinal, sobre todo en torno a los problemas de la gestión de dicho momento y el rechazo al alcalde Masías.

Para comprender y analizar adecuadamente el caso, en el marco teórico se han presentado los conceptos principales que están contenidos en los factores del estudio, antes mencionados. Primero, se ha definido la participación ciudadana, enmarcada en los conceptos de democracia y ciudadanía porque la incluyen y contextualizan, en base al marco legal existente y a corrientes de pensamiento que consideran las experiencias democráticas y de organización de la región y nuestro país. Además, se detalla la escalera de participación desarrollada por Arnstein para definir los grados o estadios de la participación ciudadana.

Luego, se presentan de forma escueta las teorías de comunicación predominantes antes de la incursión de las TIC y se define el concepto de comunicación mediada por computadoras e Internet, clarificando términos como espacio virtual y los medios que existen en él para facilitar la comprensión del análisis de los 9 espacios virtuales elegidos como muestra. Así mismo, se detalla la redefinición de conceptos como ciudadanía y democracia debido a la aparición de las TIC, presentando los términos de teledemocracia, democracia electrónica, ciberciudadano y gobierno electrónico.

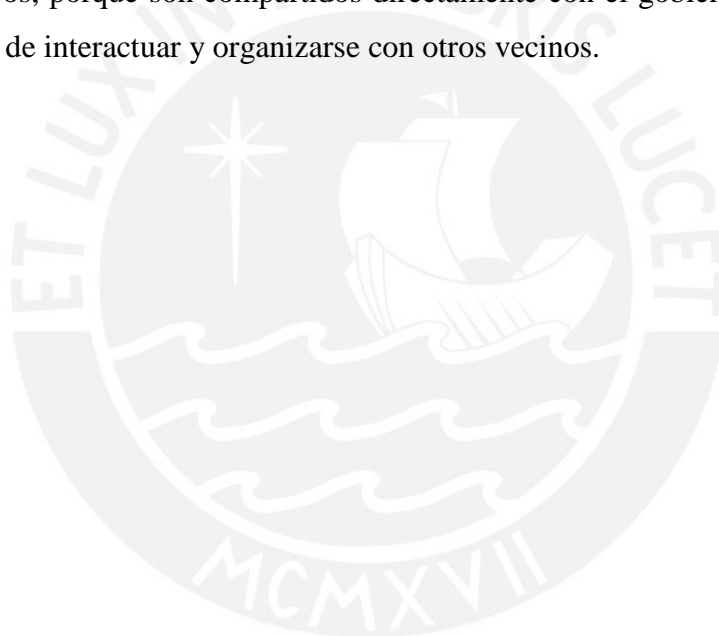
En el acápite metodológico, el lector se acercará al enfoque cualitativo desde el cual se ha estudiado la problemática, cuyos hechos se encuentran en situaciones naturales no controladas. Ello ha permitido la aplicación de herramientas como la observación participante, el análisis de contenido y la entrevista a profundidad.

El proceso de investigación ha sido enriquecedor para la autora. Fue un aprendizaje importante el delimitar anticipadamente la forma a través de la cual se analizarían los resultados -a través de la definición operacional de variables-, porque permitió mantener el enfoque de la investigación en los dos factores principales de estudio. Además, fue un reto llevar a cabo la observación sistemática de los espacios virtuales elegidos, así como su posterior análisis, debido a que requirió un trabajo riguroso y constante. Todo ello ha permitido contar con resultados que se caracterizan por la descripción detallada y el análisis de los contenidos más relevantes, que aportan significativamente a dilucidar las hipótesis planteadas.

En el acápite de resultados, se presenta de forma más específica el caso estudiado y se da respuesta a las preguntas que han propiciado la realización de esta investigación. Allí, el lector se acercará a las características de los espacios virtuales promovidos por la municipalidad y los vecinos de Miraflores. Se resalta que las primeras dificultan la interacción entre vecinos, así como entre los mismos y la municipalidad, mientras que los espacios promovidos por los vecinos, se caracterizan por una dinámica más democrática.

En ellos, las aplicaciones y funciones del medio permiten un mismo nivel de involucramiento de todos los usuarios.

También se presentan las características de los procesos comunicacionales que tienen lugar en los espacios, los cuales han adoptado la forma de paneles de quejas vecinales. Además, las interacciones que mantienen allí los vecinos tienden a ser fugaces y durar el tiempo que ellos permanecen en el medio virtual, mientras que, por otro lado, la característica del medio ha promovido que la relación entre los vecinos y el municipio se individualice, de uno a uno. Ello ha traído consigo también la individualización del tratamiento de los asuntos públicos, porque son compartidos directamente con el gobierno sin intermediarios o la necesidad de interactuar y organizarse con otros vecinos.



Capítulo 1: Planteamiento de la investigación

1.1. Presentación y delimitación del problema

Hablar de ciudadanos en el Perú implica referirnos a toda persona mayor de 18 años que, según la Constitución Peruana¹, requiere de la inscripción electoral para el ejercicio de su ciudadanía. Dicha condición, supone la posesión de una serie de derechos civiles, políticos y sociales que deben ser garantizados por el Estado y que, a la vez, demandan responsabilidades por parte del ciudadano con la sociedad.

En este sentido, “los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum; iniciativa legislativa; remoción o revocación de autoridades y demanda de rendición de cuentas. Tienen también el derecho de ser elegidos y de elegir libremente a sus representantes, de acuerdo con las condiciones y procedimientos determinados por ley orgánica”.²

Esta noción de ciudadanía pone en manifiesto que los ciudadanos como electores, fiscalizadores y titulares del poder político, son la razón de ser de sus representantes y por ello estos últimos deben ser capaces de identificar sus demandas y llevar su opinión a las instancias de poder. Pero el concepto de ciudadanía ha sido siempre polémico y en los últimos años se ha vuelto un tema central de investigación que ha sido abordado teóricamente desde marcos muy diferentes.

Desde la comunicación, la ciudadanía se comprende en su ejercicio, a partir de una toma de conciencia sobre aquello que implica ser ciudadanos, lo cual incentiva a los mismos a generar una actitud o postura sobre su ciudadanía; aquello que pasa en su cuadra, distrito, barrio, departamento o nación. Luego, la actitud se materializa en algún comportamiento concreto que buscará incidir en los asuntos públicos.

¹ Portal del Tribunal Constitucional del Perú, *Sección Legislación Constitucional del Perú, Capítulo III, artículo 30*. (consulta: 26 de marzo de 2010) <http://www.tc.gob.pe/legconperu/constitucion.html>

² Portal del Tribunal Constitucional del Perú, *Sección Legislación Constitucional del Perú, Capítulo III, artículo 31*. (consulta: 26 de marzo de 2010) <http://www.tc.gob.pe/legconperu/constitucion.html>

En dicha instancia de participación ciudadana, los individuos son vistos como interlocutores que, en sus interacciones y relaciones con otros, intercambian significados que configuran sus comportamientos e identidades en torno a una comunidad específica.

En ese sentido, la comunicación puede ser considerada base de la ciudadanía, en tanto interacción que hace posible la colectivización de intereses, necesidades y propuestas, a la vez que, pone en relieve y hace público a los individuos y sus intereses frente a los demás. En esta línea, Sergio Caletti señala que la política no puede ser pensada al margen de la "puesta en común de significaciones socialmente reconocibles"³ y menciona que dicho proceso de puesta en común permite, justamente, que lo común pueda convertirse en horizonte para las aspiraciones y acciones ciudadanas (Caletti 1998-2000: 13).

La puesta en común a la que se refiere Caletti solo es posible en un espacio, que desde la comunicación es entendido como uno de encuentro, que permite la interacción y socialización de los ciudadanos. El mismo ha sido definido como el espacio público, el cual, (Sinclair 1999: 11) es reconocido como un lugar en el que la sociedad se reúne para compartir sus opiniones, evaluar propuestas y elegir la mejor decisión; desde mediados del siglo V A.C. adoptó características políticas porque fomentaba "la participación de miles de ciudadanos en la Asamblea, los Tribunales y en otras instituciones" (Ibíd.).

Hoy, autores como Mike Davis se refieren con temor al fin del espacio público pero la autora no está de acuerdo. Sin embargo, sí considera que es posible afirmar que, en el afán de hacer que las ciudades sean "más seguras", la arquitectura y las fuerzas del orden vienen produciendo la desarticulación de espacios urbanos que pueden ser considerados democráticos. Ello promueve que "la ciudad se vuelca sistemáticamente hacia su interior" (Davis 2004: 178).

Espacios considerados públicos empiezan a caracterizarse por el control de las cámaras de vigilancia, los guardias de seguridad, rejas y muros; los representantes elegidos para

³ CALETTI, Sergio. (1998-2002) Comunicación, política y espacio público. Notas para repensar la democracia en la sociedad contemporánea. Documento Borradores de Trabajo. p. 13.

administrar los espacios de todos empiezan a privatizar lo público, amparados en políticas y normas aprobadas muchas veces sin consulta ciudadana.

Dicha exclusión social en la toma de decisiones sobre asuntos públicos contradice las características que la OIT atribuye a las políticas públicas, las cuales deberían ser entendidas como “el resultado del conjunto de procesos mediante los cuales las demandas sociales se transforman en opciones políticas y en tema de decisión de las autoridades públicas”. En la práctica esto no suele ocurrir, sino que, como los señala Roxana Goldstein, nos encontramos frente al desplazamiento del ámbito de toma de decisiones sobre asuntos de interés público desde la esfera de la política hacia la esfera de la administración y el gobierno. Esto trae consigo lógicas de acción tecnocráticas y clientelistas que *despublifican* —al hacer no visible o accesible a todos los actores— los problemas de la sociedad, “generando un espacio público donde estos problemas no figuran en la agenda” (2007: 262).

En nuestro país, para hablar sobre democracia y ciudadanía es fundamental acercarnos desde una perspectiva histórica (Flores 1995), (Grompone 1998), (Manrique 2006), (Tanaka 2007), (Contreras y Cueto 2000). Ello permite al lector comprender que las políticas públicas implementadas no estuvieron siempre “acompañadas de libertad y participación, de organización e institucionalidad, de ejercicio de derechos, de articulación social y distribución equitativa” (Manrique 2006: 5).

Entorno a dicha situación, se ha acuñado el término *república sin ciudadanos* para caracterizar las condiciones de nuestro país en términos de democracia y ciudadanía. Flores Galindo y Manrique coinciden en que, desde la independencia, no se recogieron las demandas y necesidades de las sociedades originarias de nuestro país. En dicho contexto, los indígenas se vieron obligados a defender intereses que no eran los suyos sino de los criollos, quienes dirigieron la independencia. Por ello, fue una revolución política más no social, que si bien buscaba romper los vínculos coloniales con España, no pretendía modificar la estructura social colonial de dominación que existía al interior de la República

que se forjaba. De esta manera, se instaure una sociedad sin ciudadanos porque los indígenas no fueron considerados sujetos de derechos sino más bien de deberes. Desde ese momento, y hasta el día de hoy, los peruanos emprendimos un camino para ser reconocidos y reconocernos como ciudadanos, buscando ser tomados en cuenta en las decisiones de los representantes. Como ejemplo de lo anterior se pueden mencionar los hechos sucedidos en Bagua⁴ en el año 2009.

La desconexión entre los representantes y sus representados, que se expresa en la toma de decisiones arbitrarias y sin consulta alguna, fue investigada recientemente por la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria, en el marco del proyecto “Todos hacemos política”, el cual ejecuta con el financiamiento del Instituto Republicano de Investigación.⁵ En él, los encuestados identifican que los políticos han apostado por la publicidad y el marketing político en vez de priorizar el rol dialógico de la comunicación y promover la deliberación entre los diversos actores políticos del escenario peruano (Alfaro 2009: 37).

Pero en un escenario caracterizado por la privatización y restricción del espacio público en el que los ciudadanos se sienten vigilados, y ante representantes que muestran poca disposición a escucharlos, estos parecen haber puesto su mirada en otro espacio: el virtual.

Referirnos al espacio virtual implica mencionar la revolución tecnológica que vivimos actualmente, que entre otras cosas, ha permitido la “integración de varios medios de comunicación en una red interactiva” (Castells 1997: 400). Las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) vienen permitiendo que se cree, transmita, procese y difunda información de manera instantánea, propiciando un sistema de comunicación electrónica de alcance global que es posible gracias a la Internet, “una red de computadoras

⁴ Los hechos sucedidos en Bagua: Decretos Ley aprobados por el Gobierno Central pretendieron otorgar espacios y recursos de la selva del Perú para su explotación sin la debida consulta previa a las poblaciones amazónicas que habitaban en el lugar. Los ciudadanos de la zona alzaron su voz de protesta, poniendo de manifiesto que la ciudadanía demanda el respeto de sus derechos y quiere ser escuchada y tomada en cuenta por sus representantes.

⁵ Este estudio fue realizado en Arequipa, Huancayo, Lima, Loreto y Piura durante diciembre del 2008, con una muestra de 2500 personas.

orientada a permitir el flujo de datos entre computadoras (y que) sin servicios especialmente diseñados para su aprovechamiento por personas no habría significado nada” (Villanueva 2005: 53). Esto será presentado con mayor detalle en el marco teórico.

La comunicación mediada por computadoras (CMC) es un fenómeno reciente pero en expansión, que permite a quienes disponen del soporte tecnológico, circular todo tipo de información con poca o nula regulación, y mantener interconectividad con otras personas en un nuevo espacio de comunicación conocido como ciberespacio. En nuestro país, estamos en una década de expansión del acceso y uso de Tecnologías de la Información ya que, según el reporte de Perú GIS Watch, el 30% de la población mayor a 6 años manifiesta hacer uso de Internet y el 75% de ella lo hace a través de las cabinas públicas. El reporte también presenta el fin con el que se utilizan las TIC, al respecto señala que “los principales usos serían la comunicación (78.5%) y la búsqueda de información (74.7%)”.⁶

Sin duda, los usos del ciberespacio son cuantiosos y abarcan hasta la administración pública. Actualmente, la aplicación de las TIC en la gestión pública es objeto de debate y estudio, sobre todo en torno a las posibilidades que ofrece a la participación ciudadana y la consolidación democrática (Perez 2004), (Merino y Giusti 2004), (Goldstein 2007), (Finkelievich 2000).

Sobre ello, Raúl Trejo considera que “...la internet puede servir para apuntalar la práctica y defensa de los derechos cívicos. La información y la propaganda, la discusión y el intercambio de opiniones y experiencias que son posibles a través de este medio, son aprovechados por millares de grupos ciudadanos y activistas de esos derechos” (2006: 53).

En este sentido, y tal vez propiciados por las trabas para ejercer su derecho político, los ciudadanos han puesto sus ojos en el espacio virtual. En él, todos acceden como iguales y pueden expresarse sobre asuntos públicos, interrelacionarse con otros ciudadanos del país para intercambiar opiniones y hacer públicas las situaciones que viven sus comunidades.

⁶ IBIDEM. Pp. 5

Pero no solo los vecinos parecieran haber visto en las TIC una oportunidad, ya que desde “mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entraron de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales”.⁷

Nuestro país no es la excepción, ya que contamos con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática (ONGEI), y desde julio del 2006 con una estrategia nacional de gobierno electrónico.⁸ Pero a pesar de ello, son aún pocos los distritos a nivel nacional que han implementado el llamado gobierno electrónico, definido por la ONGEI como:

“El uso de las Tecnologías de la Información por parte del Estado para brindar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.”⁹

A escala local, en el distrito de Miraflores¹⁰, ubicado en la provincia y departamento de Lima, con una población de 82.813 que pertenece a la clase media-alta, y donde solo el 8% tiene estudios por debajo del nivel secundario, la mayoría tiene acceso a las TIC; allí, tanto los vecinos como la autoridad han visto en ellas una oportunidad.

En el año 2010 en el que fue llevado a cabo este estudio, los vecinos de Miraflores se encontraban descontentos hacia sus representantes locales y las políticas públicas que venían implementando, las cuales, según afirmaban, comprendían desde irregularidades en el otorgamiento de licencias de construcción y funcionamiento, hasta el gasto en obras públicas y contratación de personal.¹¹

⁷ RUELAS, Ana Luz (2006) *El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo*. Unirevista, Año 1, Vol. 1, n° 3. (consulta: 29 de marzo de 2010) http://www.flacsoandes.org/comunicacion/aaa/imagenes/publicaciones/pub_118.pdf

⁸ La estrategia de Gobierno Electrónico del Perú fue aprobada mediante la Ley N° 27658.

⁹ Portal de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática, *sección Quienes somos*. (consulta: 29 de marzo de 2010) <http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei QUIENES.asp>

¹⁰ Datos tomados del Censo Nacional 2007: *XI de población y VI de Vivienda*. (consulta: 29 de marzo de 2010) <http://desa.inei.gob.pe/censos2007/tabulados/>

¹¹ Esta información se basa en el análisis de contenido de los diarios El Comercio y Perú 21 que publicaron noticias sobre el distrito de Miraflores entre Febrero y Marzo de 2010. En el acápite de Resultados se presenta de forma más extensa esta información.

Dicho malestar se vio incrementado frente a las políticas de restricción del uso y acceso a espacios públicos, efectuadas por la municipalidad durante la gestión del alcalde Manuel Masías. A través de las mismas, se limitó el uso de algunos lugares como el *Skatepark* y el parque María Reich. Estos sucesos parecen haber sido la gota que derramó el vaso debido a que, desde fines del 2009, los vecinos alzaron su voz de protesta al respecto; no lo hicieron en las calles de su distrito, sino en el espacio virtual.

La red social Facebook fue uno de los medios más utilizados por ellos. En él se fomenta la generación y mantenimiento de redes sociales en línea y además ofrece servicios como la creación de foros de discusión, páginas y grupos en función a temáticas. Allí los vecinos incrementan su red de contactos vecinales al establecer relaciones con otros que tienen los mismos intereses que ellos, como en este caso fue el descontento con la gestión pública actual o informarse sobre temas vinculados a la administración del distrito.

En este contexto, los vecinos crearon alrededor de 10 páginas y 15 grupos en Facebook alusivos a temas que son de interés vecinal: el cierre del restaurante La Central, que Miraflores permanezca residencial, que regrese la feria del libro Ricardo Palma al parque Kennedy, que no se moleste a los *skaters* y, sobre todo, grupos y páginas creadas para generar redes sociales en torno a los problemas de la gestión del periodo 2007-2010 y rechazo al ex alcalde.

Dichos grupos y páginas obtenían cada día más adeptos, incluso llamaron la atención de los medios de comunicación masiva. Durante la semana del 22 al 27 de febrero de 2010, estos pusieron especial atención en el distrito debido a dos sucesos que fueron producto de las políticas restrictivas de la gestión liderada por Manuel Masías: la prohibición del uso del parque María Reich al grupo de jóvenes “Tambores por la Paz”, señalando que estos realizaban reuniones no autorizadas¹² en dicho lugar, a pesar de que meses atrás se había llegado al acuerdo de que los jóvenes podrían juntarse a tocar sus instrumentos respetando el horario de 6:00 p.m. a 10:00 p.m. A ello se sumó la restricción de uso del parque Salazar y el *Skatepark* a los niños, adolescentes y jóvenes que practican el deporte del *skate*.

¹² Tomado de la nota entregada al grupo Tambores por la Paz por parte de la Gerencia Ciudadana el día 14 de febrero de 2010.

Cabe señalar que luego de estos episodios los medios de comunicación continuaron atentos a lo que ocurría en el distrito. Muestra de ello son los reportajes televisivos y los artículos periodísticos que aparecieron sobre la gestión del ex alcalde Manuel Masías (periodo 2007-2010), los cuales le llevaron a afirmar que “se viene desarrollando una campaña difamatoria, de canibalismo político, de destrucción de honras, de demolición de personas, que se encuadran en el próximo proceso electoral (2010), donde la mentira se ha convertido en el argumento fundamental de algunos medios y programas”¹³

Por otro lado, así como los vecinos hicieron uso del espacio virtual, el gobierno local de Miraflores también. Dicho distrito es uno de los pocos del país que ha implementado el uso de las TIC en su gestión. En febrero de 2004 emprendió lo que Fernando Andrade, alcalde del periodo, llamó *Primer Gobierno Electrónico en Miraflores*¹⁴. Dicho proyecto comenzó con el lanzamiento de un módulo de pago de tributos en línea, luego se agregó la posibilidad de adquirir documentos en línea como partidas de nacimiento, matrimonio o defunción, y en las elecciones del 2004 se permitió a los vecinos del distrito votar en línea para elegir a sus juntas vecinales.

En el 2010, año en el que ha sido realizado este estudio, el municipio de Miraflores no solo contaba con la página web que es requerida por la Ley 27806 de transparencia y acceso a la información, sino que además promovió un canal de televisión por Internet “Miratv”, un perfil y una página de Facebook. Además, el alcalde del periodo, Manuel Masías, mantuvo un blog personal, con temáticas que giraban en torno a la administración del distrito.

La situación descrita permite notar que, tanto los representantes locales como los ciudadanos han encontrado en las Tecnologías de la Información y Comunicación una herramienta que les permite llegar al otro e interactuar con él gracias a la comunicación mediada por computadora. Por un lado, los vecinos pueden contactarse con sus pares y a su vez encuentran espacios creados por la municipalidad para acercarse a ellos.

¹³ Blog de Manuel Masías “Te escucho”, “*A la opinión pública*” (consulta 30 de marzo de 2010) <http://manuelmasias.blogspot.com/>

¹⁴ Boletín electrónico de la OEA, mes de abril: Entrevista virtual de la Coordinación al Alcalde de Miraflores Ing. Fernando Andrade Carmona (consulta: 25 de marzo de 2010) <http://www.educoas.org/RestrictedSites/cursos1/Newsletter-Abril/Temadelmes2.html>

Pero ante este uso de las TIC aparece una problemática, ya que no se conoce si el uso de dichas herramientas por parte de la municipalidad y los vecinos está repercutiendo de alguna manera en su ejercicio ciudadano. La autora intuye que sí, por ello se motivó a realizar esta investigación. En esta línea, Baumann, quien considera que la repercusión es positiva, señala que “...una de las dimensiones de la descentralización es la tecnológica, que tiene como propósito permitir a los ciudadanos un mayor acceso y participación en las decisiones de gobierno a través del uso de redes informáticas y telefónicas”.¹⁵

Esta investigación pretende abordar esta problemática y responder a la pregunta **“¿De qué manera el uso de las TIC por parte de los vecinos y el gobierno local de Miraflores incide en la participación ciudadana?”**

Para el estudio del problema, suscitan preguntas que deberán ser respondidas a través de la investigación, y que guían la misma:

- ¿Cuáles son las características de los espacios virtuales promovidos por la municipalidad y los vecinos de Miraflores que facilitan la participación ciudadana?
- ¿Cuáles son las características de los procesos comunicacionales que se dan al utilizar las TIC por parte de la municipalidad y los vecinos de Miraflores que tipifican la participación ciudadana?
- ¿Cuáles son los procesos comunicacionales que se dan a nivel virtual entre los vecinos y la municipalidad de Miraflores que inciden en ámbitos de participación ciudadana no virtuales?

¹⁵ BAUMANN, Pablo (2000) *Usos sociales de TICS: Gobierno locales y participación ciudadana* en FINQUELIEVICH, Susana. *¡Ciudadanos a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires. Ediciones Ciccus, La Crujía Pp. 77.

Delimitación de objetivos

En base a las preguntas formuladas, se busca alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Conocer la manera en la que el uso de las TIC, por parte de los vecinos y el gobierno local de Miraflores, incide en la participación ciudadana.

Objetivos específicos:

1. Describir las características de los espacios virtuales promovidos por la municipalidad y los vecinos de Miraflores que facilitan la participación ciudadana.
2. Conocer las características de los procesos comunicacionales que se dan debido al uso de las TIC por parte de la municipalidad de Miraflores y los vecinos que tipifican la participación ciudadana.
3. Identificar los procesos comunicacionales que se dan entre los vecinos y la municipalidad de Miraflores a nivel virtual que inciden en ámbitos de participación ciudadana no virtuales.

1.2. Justificación de la investigación

Tal como lo afirma Eduardo Villanueva, “la era digital no será novedad para las mayorías, pero sigue siendo un país por descubrir para el académico de nuestro continente” (2005: 14). En el Perú, los estudios de comunicación sobre TIC han priorizado conocer los procesos de comunicación mediados por computadora que tienen lugar en los nuevos medios para esbozar estrategias de marketing y publicidad o para promocionar campañas de comunicación. Sin embargo, no se ha estudiado aún si existe alguna relación entre los procesos de comunicación mediada por computadora y la participación ciudadana.

Por ello, la investigadora considera que el tema de las TIC y su relación con la ciudadanía tiene relevancia académica ya que se presenta como un tema poco estudiado, sobre todo en nuestra región, en la que las TIC vienen siendo implementadas y promocionadas como algo novedoso que traerán por sí mismas cambios favorables a nivel empresarial o gubernamental.

En ese sentido, es indispensable que se propicie la realización de estudios sobre el tema, sobre todo aquellos que partan de la premisa de que “la Internet es una tecnología que permite usar medios, un tramado de conexiones, si se quiere una gran colección de cañerías. Lo que ocurre en estas cañerías es lo interesante” (Ibíd.: 15).

La autora comparte la premisa expuesta y considera que la Tecnología de la Información y Comunicación en sí misma no es lo importante sino conocer cómo las interacciones que permiten sus medios están generando cambios en la sociedad: en el modo en el que se comprende el ejercicio ciudadano y la manera en la que promueve que las personas tomen acciones con respecto a ello.

Esta investigación pretende acercar al lector a dicho cuestionamiento. Los datos obtenidos no permitirán hacer generalizaciones, pero sí facilitarán la identificación de tendencias sobre las repercusiones que genera la utilización de las TIC en la participación ciudadana.

De allí que la autora lo considera un aporte que espera sirva para la construcción de próximas teorías sobre la ciudadanía electrónica.

Además, la relación TIC-ciudadanía se presenta como interesante para el campo de la comunicación para el desarrollo ya que permite comprender el uso comunicacional que los vecinos y gobiernos locales vienen haciendo de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Dicho conocimiento tiene utilidad práctica porque se traduce en información valiosa para quienes ejecuten propuestas comunicacionales a través del medio virtual en un contexto local similar al de Miraflores, ya que este informe les proveerá un diagnóstico comunicacional de base.

Finalmente, la investigación tiene relevancia política porque pretende sistematizar una experiencia local de uso de TIC por parte de la ciudadanía y esbozar recomendaciones para que las mismas fortalezcan la participación ciudadana, lo que a su vez tiene relevancia a nivel práctico. Esto es así ya que podrá ser útil para organizaciones civiles, políticas y vecinales de otros distritos que se inician en el uso de las nuevas tecnologías con fines políticos, como para otros municipios que quieran implementar el uso de las TIC en su gestión. Ellos podrán remitirse a este documento.

1.3. Hipótesis de investigación

A continuación se presentan las hipótesis de la investigación, cuyos componentes han sido desagregadas para otorgar al lector mayor detalle y la justificación de cada una de ellas.

Hipótesis General:

El uso que el gobierno local del distrito de Miraflores hace de las TIC le permite generar espacios virtuales con condiciones de comunicación para que los vecinos tengan una aparente participación de nivel consultivo en su localidad. Por otro lado, la comunicación que se mantiene en los espacios virtuales promovidos por los vecinos crea condiciones

para una participación de tipo informada y mediada por computadora, además de que fortalece el capital social al promover las redes sociales vecinales.

Los espacios virtuales promovidos desde la administración pública local tienen características de comunicación informativa y de recepción antes que dialógica porque solo permiten la interacción sobre temas que son propuestos por la municipalidad. Además, individualiza el trato municipio-vecino, debilitando el grado de asociatividad de la población del distrito porque se priorizan intereses individuales antes que comunes.

Por su parte, los espacios virtuales promovidos por los vecinos promueven una participación mediada por computadora antes que física, porque el ciudadano “toma parte de la cosa pública” en el espacio virtual, sin que ello necesariamente trascienda al espacio físico. Con dicha participación mediada por computadora el ciudadano busca revalorizar su papel activo y fiscalizador en el marco de la generación de la agenda de políticas públicas y también en los procesos de toma de decisiones.

Hipótesis específicas:

1. *Los espacios virtuales promovidos por la administración pública local se caracterizan por un diseño personalizado y una baja interactividad. De otro lado, los espacios generados por los vecinos poseen un diseño predeterminado que permite a los vecinos interactuar con igualdad de oportunidad y establecer temas en agenda, además de que la interactividad es alta.*

Los espacios virtuales promovidos por la administración pública local tienen hipervínculos que conducen a otros espacios municipales y una interactividad baja entre usuarios porque la autoridad es quien coloca los temas en agenda. Dicha situación no permite que los usuarios puedan interactuar entre sí sobre cualquier tema, por lo que se promueve una aparente relación de cercanía entre los vecinos y la autoridad, en donde esta última mantiene el control. De otro lado, los espacios generados por los vecinos poseen un diseño predeterminado por el medio utilizado y

han sido creados para tratar temas que interesan a los vecinos, relacionados al distrito o la gestión de turno, de allí que la interactividad e interacción sea mayor.

2. *El uso que el gobierno local hace de las TIC le permite generar un espacio virtual requerido por ley (página web), caracterizado por una comunicación de tipo difusionista que promueve una participación simbólica. Sin embargo, los espacios creados fuera de la ley propician una comunicación relacional que fomenta una participación de tipo consultiva o de codecisión. Por otro lado, los espacios virtuales generados por los vecinos se caracterizan por la comunicación informativa y relacional. Ello promueve una participación informada y fiscalizadora que llama la atención de los medios masivos de comunicación.*

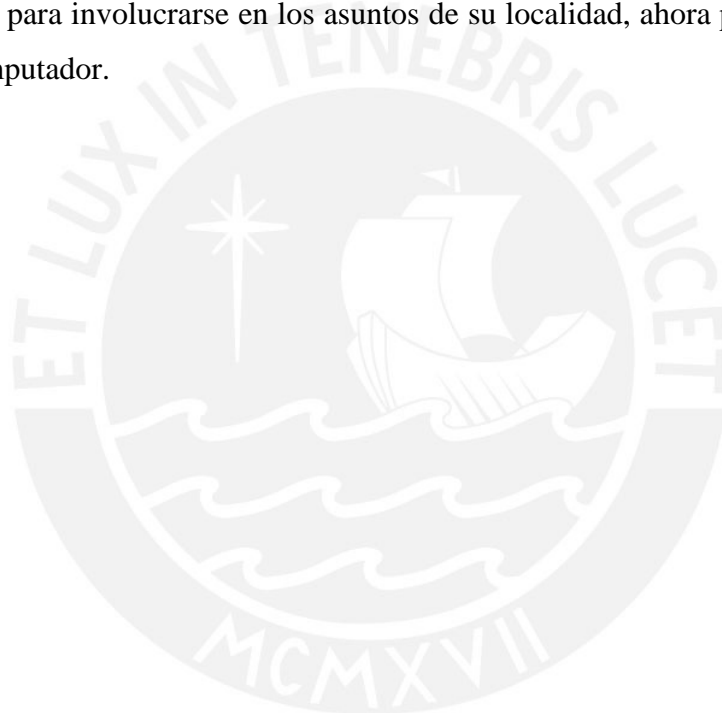
Los espacios virtuales promovidos por la administración pública local se caracterizan por una comunicación de tipo difusionista porque la mayoría no ofrece la posibilidad de interacción entre usuarios, y si es que la permiten, no es espontánea porque es moderada por la municipalidad. Al mantener el control de los temas en discusión, la relación propicia una participación simbólica, es decir, aparente, porque la persona es guiada por el gobierno local en sus actos.

Por otro lado, los espacios virtuales generados por los vecinos gracias a las TIC se caracterizan por la comunicación informativa y relacional debido a que permite la interacción entre el municipio y los vecinos, y entre pares (vecino-vecino) para comentar noticias sobre el distrito, presentar quejas y calificar, a nivel virtual, la gestión municipal y al alcalde de turno. Las interacciones fortalecen el capital social y propician una corriente de opinión pública que se traduce en presión política por parte de los medios de comunicación masiva al gobierno local.

3. *Ninguno de los procesos comunicacionales que se dan entre los vecinos y la municipalidad de Miraflores a nivel virtual promueven en sí mismos la participación ciudadana en el ámbito no virtual.*

No se puede afirmar que existe una relación directamente proporcional entre los procesos comunicacionales mantenidos en los espacios virtuales y la promoción de la participación ciudadana en el ámbito no virtual. Sin embargo, se intuye que los procesos comunicacionales que han tenido por objetivo promover la acción a través las TIC, se han mantenido como tales solo en el espacio virtual.

Dicha situación se explica en las características de las TIC, las cuales, a diferencia del espacio no virtual, permiten que los vecinos que antes no contaban con tiempo o interés para involucrarse en los asuntos de su localidad, ahora pueden hacerlo desde su computador.



Capítulo 2: Marco teórico

La problemática abordada en esta investigación se refiere a la manera en la que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, por parte de los vecinos y el gobierno local de Miraflores, incide en la participación ciudadana. Dicha problemática gira en torno a dos ejes temáticos: la participación ciudadana y las Tecnologías de la Información y Comunicación. A su vez, cada uno de estos ejes contiene conceptos que son de vital importancia para comprender el caso estudiado. Por ello, en este acápite se hará un acercamiento al campo teórico para, desde allí, definir los conceptos principales y presentar algunas teorías y enfoques que les dan sustento.

2.1. Democracia, el sistema contexto de la ciudadanía

Referirse a participación ciudadana implica aludir al término de ciudadanía así como el contexto en el que se enmarca: la democracia. Pero hablar de democracia nunca es sencillo. Los autores no terminan de ponerse de acuerdo sobre cómo definir dicho concepto, y comprenderlo es aún más complejo, debido a su carácter polisémico. Sin embargo, la mayoría de autores y teóricos coincide en que esta se presenta como algo deseable e ideal para la sociedad.

En este sentido, Giovanni Sartori señala lo siguiente:

La democracia es, antes que nada y sobre todo, un ideal (...) Sin una tendencia idealista una democracia no nace, y si nace, se debilita rápidamente. Más que cualquier otro régimen político, la democracia va contra la corriente, contra las leyes inerciales que gobiernan los grupos humanos. Las monocracias, las autocracias, las dictaduras son fáciles, nos caen encima solas; las democracias son difíciles, tienen que ser promovidas y creídas (1991: 118).

Sartori compara la democracia con otras formas de regímenes políticos para resaltar que esta, a diferencia de las otras, es el resultado de una experiencia social e histórica que se construye gracias a la iniciativa de la sociedad porque es “literalmente, poder del pueblo, soberanía y mando del demos” (1997: 127). Al afirmar esto, se reconoce a la población que

da sentido a dicho régimen, la cual habita en un territorio, posee una forma específica de organizarse y de comprender la vida en comunidad, entre otras cosas.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2004: 53-55), coincide con Sartori y resalta el protagonismo de los ciudadanos al señalar que la democracia es el resultado de una intensa experiencia social e histórica que presupone el esfuerzo de una población por organizar su vida en comunidad, por concebir al ser humano y garantizar el bienestar, y como consecuencia supone un régimen político como condición necesaria.

La autora comparte esta idea y considera que la comprensión de la democracia no se agota en afirmar que es una forma de gobierno, sino que más bien excede al régimen político formal y a sus reglas de administración del poder porque es un modo de vida de la sociedad en su conjunto (Agenda Perú 1994: 21). Por ello, la democracia en cada país se ha desarrollado de manera muy distinta, y en Perú hemos tenido avances y retrocesos, como se presenta más adelante.

Es importante mencionar el contexto en el que nace la democracia en la era moderna, como un ideal para limitar o poner fin a regímenes de organización social y de poder por herencia, derecho divino o privilegio, como ocurrió en las monarquías, el incanato e incluso la colonia, como es el caso de Perú. Con ella, se buscó limitar el poder de unos pocos para otorgárselo a la mayoría, y es allí que toma sentido el sistema político, porque a través del mismo se representan, defienden y negocian los intereses y las demandas del mayor número posible de actores sociales, porque estos a través de la democracia representativa eligen a un grupo que, valga la redundancia, los represente.

Desde que se instaura, la democracia busca garantizar la representatividad de la sociedad que habita en una nación, lo cual se vuelve factible debido a la división de poderes del Estado, administrador del poder y máxima institución a la que funcionarios públicos acceden. El Estado supone “(...) la existencia de un poder judicial independiente, la primacía del poder civil sobre el militar y la responsabilidad de los gobernantes frente a la ciudadanía” (PNUD 2004: 58).

Dichos gobernantes son elegidos por la sociedad, y deberían estar sujetos a controles o rendiciones de cuentas porque, tal como se ha mencionado, el ciudadano es el sujeto protagonista de la democracia. Por ello, la autora comparte con Giovanni Sartori que la democracia debe ser entendida como un concepto que alude a:

(...) una sociedad libre (...) en la cual los gobernantes respondan a los gobernados. Hay democracia cuando existe una sociedad abierta en la que la relación entre gobernantes y gobernados es entendida en el sentido de que el Estado está al servicio de los ciudadanos y no los ciudadanos al servicio del Estado en la cual el gobierno existe para el pueblo y no viceversa. (Sartori 1994: 23-24)

2.1.1. La tipificación de la democracia

Se ha afirmado que la democracia es una forma de organización social y poder. Como tal, no se puede afirmar que se ha mantenido inamovible a lo largo de la historia, sino que más bien ha adoptado diversas características. Esto ha llevado a que se tipifique la democracia. La autora considera que presentar la división es útil para comprender el papel que se le ha atribuido al ciudadano en cada una de las formas, sobre todo porque en la investigación se alude a dos, tanto a la democracia representativa como a la participativa, la cual es resultado de la participación activa de los ciudadanos en asuntos públicos de su localidad, región o país.

A continuación se presenta la tipificación de la democracia, tomando a los autores Alvarez y Ganuza, y a su libro *Democracia y presupuestos participativos*¹⁶ como base:

- **Democracia directa:** Históricamente tuvo lugar en el siglo V en la Ciudad-Estado de Atenas y en algunas ciudades italianas hasta el renacimiento. Se caracteriza por un sistema de gobierno que incluye a los ciudadanos, permitiéndoles intervenir de modo directo en la gestión pública al canalizar sus pedidos y demandas, así como

¹⁶ La información presentada es un resumen del planteamiento de GANUZA, Ernesto y Carlos Álvarez (2003) *Democracia y presupuestos participativos*. Barcelona: Icaria Editorial. Pp. 14-20.

tomar decisiones conjuntas a través de las asambleas. Cabe mencionar que la aplicación de este sistema de gobierno tuvo limitaciones, ya que en la Atenas del siglo V, conformada por 40,000 habitantes, las mujeres, los extranjeros y los niños fueron excluidos del mismo.

- Democracia representativa: Históricamente tuvo lugar desde el siglo XIX, cuando ya se había implantado la revolución industrial y se habían consolidado los Estados-Nación. Es importante señalar que este sistema de gobierno responde a la necesidad de gestionar los intereses de todo un país, por ello las asambleas dejaron de ser vistas como un mecanismo atractivo para tomar decisiones, porque la consulta continua y directa hacía inviable la gobernabilidad de todo un país.

Se caracteriza por la delegación de responsabilidad a instituciones y personas que tienen la tarea de representar al pueblo para encauzar sus intereses y resolver sus problemas. La elección de los representantes se realiza a través de elecciones periódicas, y se establece el sistema de partidos políticos para canalizar a través de un parlamento (con diversas variantes y características en cada país), los proyectos de la nación.

- La democracia participativa: Históricamente es una realidad emergente en diversos países debido al interés de los ciudadanos y los movimientos sociales, así como las instituciones políticas. Este sistema de gobierno podría ser considerado una fusión de los otros dos antes presentados, con aprendizajes de por medio. Se caracteriza por integrar al poder institucional representativo y promover una mayor participación ciudadana, que se presenta como factible para gestionar la localidad o nación y responder a los problemas de la sociedad.

Más adelante se ahondará en este tipo de democracia al presentar el cambio de paradigma que estamos viviendo, el cual excede la democracia electoral y alude al vertiginoso incremento de la participación de los ciudadanos en las tareas gubernamentales, ya sea por iniciativa suya o de instituciones políticas.

El sistema de gobierno actual en nuestro país es la democracia representativa. En él, la organización del Estado¹⁷ contempla en un mismo nivel de jerarquía al poder legislativo, judicial y ejecutivo, a los Gobiernos Regionales y Locales (Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados), y a los Organismos Constitucionales Autónomos, que se ocupan de regular algunos aspectos y por ello no dependen de ninguno de los poderes del Estado, como la Contraloría General de la República o la Defensoría del Pueblo, entre otros.

Además, en la base legal del Estado democrático, éste protege las libertades y derechos de la sociedad, los cuales son políticos, civiles y sociales. En el primer ámbito, la democracia considera a las personas como ciudadanos con derechos y deberes políticos, y en el ámbito social, los considera en su diversidad de estados como seres humanos, tales como padre, hijo, hermano, etc, con derechos y deberes civiles y sociales. Se ha considerado importante presentar los derechos y deberes que deben ser garantizados por la democracia, ya que la participación ciudadana corresponde al ámbito de los derechos políticos y sociales de los ciudadanos.

- La democracia y los deberes y derechos fundamentales

En el ámbito civil, los derechos y deberes han sido agrupados gracias al aporte de la ONU, la OIT y la OEA, en función a cuatro componentes (PNUD 2004:102): la igualdad legal y la protección contra la discriminación; el derecho a la vida, la integridad física y la seguridad; la administración de justicia; y la libertad de prensa y el derecho a la información. Por su parte, el ámbito social se refiere a los aspectos de la vida de los ciudadanos que afectan el desarrollo de sus capacidades básicas y no siempre existe una base legal en constituciones o legislaciones nacionales que lo considere. Es así que, gracias a aportes como los informes de desarrollo humano (Sen, 2000: 20-24), se han definido dos dimensiones de la ciudadanía social: las necesidades básicas, en las que se agrupan la

¹⁷Portal de Internet del Perú -deperu.com-. *Organización del Estado Peruano* (en línea) Consulta: 25 de junio de 2010.
http://www.deperu.com/ministerios/estructura_estado.pdf

educación y la salud por un lado, y por otro la integración social, que incluye al empleo, la pobreza y la desigualdad de oportunidades.

Con respecto a la ciudadanía social, la Organización de las Naciones Unidas, señala que “(...) el desarrollo de la democracia depende de que se amplíe de manera decidida la ciudadanía social, sobre todo a partir de la lucha contra la pobreza y la desigualdad y de la creación de empleo de buena calidad” (2004:28).

La autora considera que es fundamental asegurar los derechos sociales para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos políticos, sobre todo en nuestro país, ya que si una persona no tiene garantizada su alimentación, un empleo digno o salud, eso seguramente dificultará que pueda ejercer su ciudadanía política.

El ámbito político es el más difundido entre los ciudadanos ya que la mayoría de personas mayores de 18 años sabemos que, al menos en nuestro país, tenemos la obligación de elegir un candidato presidencial para que lidere el Estado, a congresistas para que administren el poder legislativo y alcaldes para que gestionen la región, ciudad y la localidad en la que uno habita. Pero lo cierto es que este ámbito no se limita solo a eso, ya que la democracia trasciende a las elecciones, las cuales son la base de la democracia representativa porque aseguran la libertad de los ciudadanos de elegir a aquellos que ocuparán cargos públicos.

El ámbito político contempla la participación del ciudadano en la formación de la voluntad del Estado, como un miembro activo de la comunidad política a través del ejercicio de funciones políticas. Esta participación puede darse a través de los partidos políticos o de otros derechos que son estipulados en la Constitución de cada país.

En el Perú, “los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum; iniciativa legislativa; remoción o revocación de autoridades y demanda de rendición de cuentas. Tienen también el derecho de ser elegidos y de elegir libremente a sus representantes (...) Es derecho y deber de los vecinos participar en el gobierno

municipal de su jurisdicción. La ley norma y promueve los mecanismos directos e indirectos de su participación.”¹⁸

De esta manera, los derechos políticos permiten articular y legitimar el orden democrático del Estado de Derecho al traer consigo la ampliación de conciencia y actividad política de los ciudadanos cuando estos los ejercen. Se señala esto en base a la siguiente definición de Estado de Derecho, la cual alude a:

(...) una justicia independiente y capaz de desempeñar su papel, a la igualdad de los ciudadanos en materia de legislación y aplicación del derecho, a la primacía de la constitución y de la jerarquía normativa respectiva, a la separación de los poderes legislativo, ejecutivo y judicial, y al respeto de los derechos humanos, al menos de los derechos cívicos y políticos.¹⁹

El ámbito político entonces, “(...) cumple una función vital en el proceso democrático: concibe las políticas públicas para atacar los problemas que considera centrales y las plasma en proyectos que constituyen las opciones básicas de la sociedad. (...) encarna las opciones, agrupa las voluntades y crea poder” (PNUD 2004: 176). Esas tres condiciones del Estado garantizan la sostenibilidad democrática y evitan una crisis de representación (Ibíd.: 177).

Pero para garantizar la sostenibilidad democrática se debe superar el plano teórico de la de las dimensiones de la democracia o los derechos y deberes ciudadanos, para asegurar y constatar con números y hechos el acceso de la mayoría a decisiones sobre el destino de la nación y no unos pocos privilegiados, porque “(...) afianzar la democracia pasa necesaria e indispensablemente por la sociedad civil, sobre todo por las posibilidades de volver visibles a los invisibles. Esto simplemente porque no pueden existir derechos de ciudadanía sino son para todas y todos” (Grzybowski, Candido en PNUD 2004: 126).

¹⁸ Constitución Política del Perú (1993), **Capítulo III: De los derechos políticos y de los deberes, artículo 31**. Lima. (consulta: 31 de mayo de 2010) <http://tc.gob.pe/legconperu/const1c3.html>

¹⁹ Agencia Suiza para la Cooperación y el Desarrollo, **El concepto de Estado de derecho y sus implicaciones para la cooperación al desarrollo**. Berna: COSUDE/DFAE. Pp.6 (consulta: 25 de junio de 2010) www.sdc.admin.ch/ressources/resource_es_23596.pdf

Si fuesen pocos los afortunados, no se estaría respetando la esencia del régimen democrático, cuyo ideal se basa justamente en dar punto final a regímenes de minorías con privilegios que deciden sobre un mar de gente sin voz. Para que ello sea factible, es necesaria la existencia de instituciones públicas eficientes y eficaces, pero sobre todo, de partidos políticos que agrupen a la sociedad al otorgarle opciones que respondan a sus problemáticas, y que actúen de manera transparente y responsable.

Sin embargo, nos encontramos en un entrapamiento porque en la región latinoamericana afrontamos una crisis de representatividad y, en nuestro país, existe un gran distanciamiento entre los partidos y la ciudadanía. Esta afirmación ha sido corroborada por una encuesta realizada por la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria a 2.500 personas de cinco ciudades, en la que se afirma que “(...) la mayoría de ciudadanos encuestados, o sea un 91,4%, no ha militado en partido alguno (...) ser un partido, al parecer, no constituye un atractivo para la mayoría o totalidad de los peruanos, ni tampoco sería beneficioso sino más bien un descredito” (Alfaro 2009: 14).

2.1.2. La ciudadanía

La definición de ciudadanía presentada hasta el momento se sustenta en la posesión de los derechos y deberes fundamentales y el establecimiento del Estado de derecho. Pero además, se basa en una idea que la autora comparte con el autor Antonio-Enrique Pérez, quien señala que “la ciudadanía es una condición de la persona que vive en una sociedad libre (...) y que no puede imponerse a persona alguna. La cualidad del ciudadano se funda en el pacto social, en un acuerdo libre de las personas para integrarse y participar de un determinado modelo de organización política” (2004: 27).

La ciudadanía en esta investigación es comprendida entonces como la condición de una persona que vive en sociedad libre. Desde la época moderna deja de ser una situación exclusiva de la élite o de un grupo reducido y aparece como el ejercicio de la libertad en sociedad. En ese sentido, se rompe con la premisa que señala que el sujeto se define por lo

que tiene o lo que vale, y dicha ruptura genera justamente la aparición de los derechos civiles, políticos y sociales aludidos en el acápite anterior.

La ciudadanía es entonces una cualidad que nace del acuerdo libre y voluntario de las personas para intercambiar y participar de un modelo de organización del poder, como lo es la democracia. Por ello, el ciudadano es el sujeto de la democracia, y como tal, pertenece a una comunidad, lo que lo convierte en un sujeto colectivo. En este sentido, no es posible pensar en ciudadanía sino existe una comunidad.

A su vez, la comunidad posee carácter político porque cuenta con un sistema de organización del poder y la puesta en común o vida en comunidad trae consigo un compromiso con el otro, de allí que los ciudadanos no sean solo sujetos de derecho sino también de deberes. La autora considera que la responsabilidad más grande de los ciudadanos, sobre la cual versa esta investigación, es la involucrarse en los asuntos públicos de su comunidad y dar su aporte para la toma de decisiones políticas de la sociedad.

Esta dimensión política de la ciudadanía alude intrínsecamente a un concepto que es importante definir: la cultura política. La Asociación de Comunicadores Sociales Calandria, tomando a autores como Alain Touraine, lo ha definido como “las apropiaciones simbólicas que los ciudadanos hacen de la política, involucrándose o no con ella (...) y está relacionada con las concepciones éticas tanto de la relación entre ciudadanos como de éstos con las autoridades y la estructura de funcionamiento del orden político establecido” (Alfaro 2003: 22).

La autora comparte esta definición y considera importante mencionarla como parte del marco teórico ya que precisamente la cultura política de nuestro tiempo es diferente y considera el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, variable que es objeto de este estudio.

De todo lo antes dicho se desprende la definición de ciudadanía empleada como marco para esta investigación, pero es preciso contextualizarla en la realidad de nuestro país.

Si uno revisa la Constitución Política del Perú, descubrirá que el Estado considera que “son ciudadanos los peruanos mayores de dieciocho años. Para el ejercicio de la ciudadanía se requiere la inscripción electoral.”²⁰ En dicha definición, se excluye a los niños, adolescentes y jóvenes de la categoría de ciudadanos, y con ello se les priva del ejercicio de los derechos y deberes políticos.

Nuestra constitución no comprende la ciudadanía como un componente integral, ya que si bien se estipula que todos (niños, mujeres, adultos y ancianos) poseen derechos civiles, sociales y económicos, se excluye al primer grupo del ejercicio de su ciudadanía política. Además, para los peruanos mayores de 18 años, la ciudadanía es vista como un componente desarticulado, porque a pesar de que es deber del Estado garantizar el acceso y ejercicio de todos los derechos, existe desigualdad en el acceso y ejercicio de las dimensiones sociales, civiles y políticas de la misma; algunos son excluidos y otros poseen mayores beneficios.

Debido a esto, la ciudadanía en el Perú se caracteriza por ser débil, debido al bajo nivel de acceso a derechos como salud y educación, así como a otras necesidades básicas que son componentes de la ciudadanía social. Esta situación, como se ha mencionado en el acápite alusivo a los derechos y deberes, dificulta que los ciudadanos puedan ejercer su ciudadanía civil y garantizar su igualdad legal ante la ley, a la administración de justicia o a la información, ya que tienen necesidades básicas inmediatas que atender. A esto se le suma que alrededor de medio millón de peruanos no cuenta con documento nacional de identidad, es decir, no pueden ejercer su ciudadanía política a través del voto ni hacer escuchar su voz porque al carecer del documento es como si no existiesen para el Estado.

Sin embargo, es importante rescatar el interés y esfuerzo invertido por el Estado Peruano por promover el ejercicio de la ciudadanía política a través de la inscripción gratuita al Documento Nacional de Identidad. Así como la generación de normativas que permitan el acercamiento de los ciudadanos a los asuntos públicos de su localidad, sus representantes, e información a través de diversos medios y mecanismos. Dichos mecanismos contemplan

²⁰ Constitución Política del Perú. Capítulo III: de los derechos políticos y los deberes, Artículo 30. (consulta en línea: 25 de octubre)
<http://www.tc.gob.pe/legconperu/constitucion.html>

incluso la posibilidad de generar aportes ciudadanos que podrían ser tomados en cuenta para decisiones políticas, y que se materializan en Leyes como la N° 26300, Ley de Participación y Control Ciudadano, que es descrita más adelante.

- Cambio de paradigma: más allá de la democracia electoral

Se ha producido una reforma del modelo representativo, la cual se basa en la revalorización del papel del ciudadano a través de la formulación de espacios en los que este pueda sugerir o acercarse a las tareas del gobierno y a sus representantes. “La reforma política llevada a cabo en América Latina desde hace más de dos décadas, además de haber implicado la restitución del modelo de democracia representativa en ciertos países, ha supuesto también la incorporación, para todos sin excepción, de mecanismos de democracia directa” (García 2008: 2).

Para autores como Putnam, los países de la región latinoamericana poseen una característica que se presenta a su favor en la mencionada reforma. Dicha característica se refiere a la tradición ancestral organizativa que tiene la población de Latinoamérica, gracias a que cuenta con un tejido social fortalecido (1993: 210-221). Esto se presenta como un activo a favor de la ciudadanía porque le permite asumir, de manera organizada, un rol protagónico frente a los asuntos de interés público.

Para que el lector pueda tener una mayor comprensión, se definirán los conceptos antes presentados de la mano del principal autor que los ha definido y promovido, Robert Putnam. Él ha señalado que el tejido social es un componente clave del capital social, el cual define como “(...) las características de organización social, tales como la confianza, las normas y redes, que pueden mejorar la eficiencia de la sociedad mediante la facilitación de las acciones coordinadas” (Ibíd.: 212).

Dicho de otro modo, el capital social es un activo de la sociedad que no es cuantificable, a diferencia del capital económico, y se basa en normas de cooperación, redes de compromiso y reciprocidad. Por ello el tejido social corresponde al activo acumulado por una sociedad debido a la acción organizada de sus miembros, en base a las normas y valores sociales, como la confianza por ejemplo. Además, el tejido social ha sido operativizado metodológicamente en tres grupos:²¹

- *Bonding*: Alude a la construcción de lazos hacia adentro, con las redes sociales más directas. Se refiere a vínculos intragrupos que forjan lazos de exclusividad o exclusión entre sí. Esto ocurre con grupos como familiares o amigos.
- *Brindging*: Alude a la construcción de puentes hacia afuera, con personas o grupos que no pertenecen al grupo primario de uno, que son vistos como externos. Los lazos que se forjan con dichas personas son de inclusión porque se busca incluir a los otros para, como lo señala Putnam, “ir hacia adelante”. Ejemplo de ello es el tendido de puentes hacia colegas, compañeros del trabajo, amigos no tan cercanos, etc.
- *Linking*: Se refiere al establecimiento de conexiones o vinculaciones entre individuos o grupos que mantienen diferente grado de estatus y poder. En la mayoría de dichas relaciones existe el interés de conseguir recursos, información u otros.

Este planteamiento de Putnam es compartido por autores como Kliksberg y Woolcock, pero existen autores como James Fishkin (1995), que consideran que la mencionada reforma de la democracia presenta dificultades para su realización, sobre todo si se le considera más allá de los ámbitos locales de gobierno.

Pasar de una democracia de electores a una de ciudadanos es un desafío para los países que conformamos la región latinoamericana, pero el capital social se presenta como una

²¹ La información presentada es un resumen del planteamiento de Putnam (2000: 19-25).

oportunidad, a lo que se suma la reforma política llevada a cabo desde la administración pública. Dicha reforma ha contemplado la incorporación de mecanismos o figuras que promueven el acercamiento entre las instituciones del Estado y los ciudadanos, las cuales han adoptado diferentes características en cada uno de los países de la región. Entre los mecanismos de democracia participativa institucionalizados cabe destacar el referéndum y la iniciativa legislativa.

La autora considera que el énfasis colocado en implementar mecanismos que promuevan la participación ciudadana no se contrapone a la democracia representativa, sino que más bien corresponde a una reformulación del modelo representativo. Dicha reformulación parte de la revalorización del ciudadano, porque busca que el mismo deje su estado de elector pasivo que antes lo caracterizaba.

El promover que el ciudadano asuma un rol activo no representa, para la autora, la sustitución del esquema representativo y la transformación de las estructuras de su sistema. Eso sí ocurriría si es que se pretende que los ciudadanos, sin intermediarios, se ocupen de decidir y ejecutar los asuntos de interés colectivo, ya que la sola propuesta es insostenible o tiene baja probabilidad de implementación en escenarios que van más allá de lo comunal o local.

Pero, como en muchos otros temas, los autores tienen diversas posturas sobre ello. Para algunos (Ganuza 2003: 15; Bobbio 1996: 49) los mecanismos de democracia directa son una forma antigua de la cual no existe vestigio alguno. Sin embargo, otros autores que concuerdan con la autora plantean versiones distintas sobre el grado de ejercicio de democracia directa que debe ser promovido dentro del modelo representativo. En ese sentido, las propuestas van desde la promoción de igualdad de condiciones entre los ciudadanos que permitan el desarrollo de espacios de debate y discusión (Barber 1984: 173), la incorporación de procedimientos o mecanismos legales que permitan control y fiscalización ciudadana en el marco de la democracia representativa, hasta un enfoque que

promueva el ejercicio ciudadano, colocando al ciudadano como un agente activo en la toma de decisiones públicas (Putnam 1993: 167-210).

Como es notorio, dichos planteamientos divergen unos de otros por el grado de participación o injerencia política que se le atribuye al ciudadano. En el planteamiento más moderado la participación del ciudadano debiese darse a través del debate y la discusión de ideas sobre asuntos públicos. El planteamiento intermedio no solo considera la deliberación, sino que incorpora mecanismos legales que promuevan el control de los ciudadanos frente a las acciones y decisiones tomadas por la administración pública. Por último, el planteamiento más extremo, o entusiasta, considera que la participación no solo debe ser deliberativa o fiscalizadora, sino también decisoria, ya que considera que las opiniones de todos los ciudadanos deben ser consideradas cuando se toman decisiones políticas que involucran asuntos de interés público.

Barber es uno de los autores que defiende las ideas más extremas, ya que para él (1984: 254-267) la democracia puede ser caracterizada como blanda o fuerte. La primera alude al sistema representativo mientras que la segunda, la cual apoya, se refiere a un sistema de participación directa que propone la deliberación pública como modo de acción política, frente a la regla de la mayoría. Dicho sistema busca suplantarse al representativo, ya que para el autor, los ciudadanos deben gobernar de manera directa y sin intermediarios o representantes de por medio. La autora no comulga con esta postura sino con una más moderada, encabezada por los partidarios del Gobierno Participativo, que es liderada por Carlos Santiago Nino.

Para los partidarios del Gobierno Participativo (Nino 1997: 184-205), los encargados de hacer política son siempre los ciudadanos. El representante de esta postura comprende que en la actualidad se requiere de la representación política porque, en primer lugar, existen limitaciones de tiempo, conocimiento y experiencia en los ciudadanos que desean participar. Así mismo, porque entiende que la mediación de los representantes permite una

deliberación más sólida, en base a información o conocimientos más técnicos sobre los asuntos públicos que el ciudadano no posee y los representantes sí deberían.

Esta propuesta de democracia participativa diverge del modelo de democracia directa propuesto por los Atenienses, sobre todo porque la participación deliberativa a la que se alude no se asemeja a las reuniones sostenidas por los atenienses en el ágora, en las que debían participar todos los que en aquella época eran considerados ciudadanos. Si fuese así, es obvio que sería imposible de reproducir en un escenario de gran escala como lo es una localidad, una región o un país, ya que conviven miles o millones de habitantes. Por ese motivo se vuelve tan necesario el limitar o precisar el número de participantes en la deliberación, así como el número de personas que tomarán las decisiones; de ahí lo importante del mecanismo de representación.

Por todo lo antes expuesto, la autora considera que la democracia participativa, si bien en un principio fue pensada como un modelo que reemplazaría al sistema liberal y representativo, como lo planteó Barber en su proyecto de democracia fuerte, en sus desarrollos posteriores se ha perfilado más bien como una propuesta de reforma del sistema representativo. Esto es así ya que el promover mecanismos que lo vuelvan más deliberativo y que generen espacios para que los ciudadanos participen, permite no solo satisfacer los intereses individuales, sino que tiene como fin el logro del bien común.

La autora cree que es necesario tomar en cuenta ambas tendencias presentadas, ya que de los defensores de la participación directa se debe rescatar su énfasis en dotar a los ciudadanos de un mayor protagonismo en la toma de decisiones, mientras que de los defensores de la representación cabe rescatar su realismo y la exigencia de mayor responsabilidad a los políticos ante sus electores y la sociedad. Además, en ambos casos la participación es el resultado de una buena relación entre la sociedad civil y el Estado, que tiene lugar en un espacio determinado y busca el desarrollo de una localidad, región o nación. Así mismo, ambas posturas se presentan como una oportunidad pero también presentan riesgos o dificultades en su implementación según el nivel de participación que

se promueva y la solidez y compromiso de la institución promotora del proceso participativo.

Por ello, como esta investigación pretende tipificar el grado de participación ciudadana que promueve el uso de las TIC en el distrito de Miraflores, el siguiente acápite presenta la definición de participación, así como las diferentes teorías formuladas sobre los grados o niveles de participación que existen. Ello permitirá llegar a una síntesis de las tendencias antes presentadas, en función al nivel de participación que se busque promover.

2.2. Participación ciudadana

Participación, participar, participativo, son conceptos de constante uso en la actualidad, tanto en la vida cotidiana como en el ámbito económico, político y académico. Incluso en acápite anteriores la autora se ha referido a este concepto para aludir al cambio de paradigma de la democracia, que ha dado mayor espacio de injerencia política a los ciudadanos en los asuntos de interés público de su localidad o nación. Pero, la pregunta que aparece una y otra vez es ¿qué es participación? ¿Participación en qué?

El diccionario de la Real Academia define la palabra participar como un verbo que alude a la acción de “tomar parte en algo; compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc., que otra persona; tener parte en una sociedad o negocio o ser socio de ellos y recibir una parte de algo”.²² Como el lector puede apreciar, el concepto de participación es polisémico y no es fácilmente definido porque “(...) la palabra participación es caleidoscópica; cambia de color y de forma según la voluntad de las manos que la sostienen” (White 1994: 9).

Sin embargo, a pesar del contexto o rubro en el que se emplee el término, existe coincidencia en que la misma alude al compromiso o aporte de un grupo de personas a una situación o tarea determinada, en base al concepto de comunidad antes presentado. Para

²² Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. Vigésima segunda edición (consulta en línea: 23 de octubre de 2010) http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=participar

finde de esta investigación, el concepto a definir no es solo el de participación, sino el de participación ciudadana. Dicho concepto involucra, por un lado, a un grupo de personas, es decir a la sociedad organizada y al Estado, y por otro, a situaciones, actividades o sucesos que son de interés de la sociedad porque afectan o se relacionan con su vida comunitaria.

Para la autora, el concepto de participación ciudadana tiene un carácter comunicacional y político, porque a través de un proceso de diálogo los ciudadanos intercambian puntos de vista entre ellos y con las autoridades sobre aquello que esperan, quieren o proponen para los asuntos que son de interés público; temas como la seguridad ciudadana, los espacios públicos, la educación, entre mucho otros.

La participación ciudadana es un proceso intrínsecamente comunicacional porque es producto de la interacción entre sujetos diversos, enmarcados por un espacio específico. Dicho intercambio también tiene un carácter educativo porque propicia el crecimiento de los participantes de la comunicación, permitiéndoles reconocer y escuchar al otro, así como asumir responsabilidades o compromisos con su comunidad. Por ello dicha variable es objeto del estudio de la investigadora, que es egresada de la especialidad de Ciencias y Artes de la Comunicación.

En cuanto al sentido político de la participación ciudadana, está ligado al poder de decisión y acción porque “(...) la participación no debe tener sólo un papel utilitario, legitimador, sino que debe ser un mecanismo de socialización del poder. Y por esta vía, un medio de potenciación de las capacidades colectivas e individuales para producir política de modo directo y a través de representantes controlados democráticamente” (Dilla 1996: 10).

La participación ciudadana, tal y como es comprendía en esta investigación se refiere entonces a la forma en la que la sociedad se involucra en la vida en comunidad y se compromete con ella más allá de los procesos electorales. "Participar es algo más que asistir o estar presentes, aunque esto sea una condición necesaria para que se produzca la participación. Participar es tener o tomar parte, intervenir, implicarse [...]. Supone, en

consecuencia que la presencia es activa, comprometiendo a la persona, en mayor o menor medida” (De la Riva 1994: 30).

Además, representa una forma de dialogar, proponer y moderar el poder que ha sido otorgado a los representantes políticos gracias a la generación de espacios y mecanismos de participación ciudadana, que fortalecen y nutren la vida democrática de la sociedad (Pérez 1999: 178). Por ello, la participación ciudadana tiene lugar en la democracia representativa, tal y como veíamos en el acápite anterior.

Estas ideas presentadas permiten responder los cuestionamientos formulados al inicio de esta sección sobre “qué es participación”, pero queda pendiente responder “participación para qué y en qué medida o nivel”.

Con respecto a los objetivos o fines de la participación, especialistas en dicha temática, como Cecilia Linares, señalan que “la participación no es un fin en sí mismo sino un medio para la obtención de algo, una conducta orientada hacia una meta” (Linares 1996: 9). Esta idea es fundamental, ya que no se trata de participar por participar o participar per sé, sino que existe una finalidad para dicho acto. Esto debe ser rescatado ya que actualmente se demanda y se motiva la participación activa de los sujetos, no solo en el ámbito político de las localidades, sino en el barrio, en la familia, en los centros de estudio, en los centros laborales. ¡Participa, involúcrate, no te quedes sentado! Son frases que promueven diversas instituciones u organizaciones, pero... el ciudadano se pregunta ¿para qué, participar de qué y cómo?

Por ello, se debe rescatar lo que señala Linares, que la participación de las personas está orientada a la obtención o consecución de algo. Mientras más concreto o específico sea aquello que se logrará, el individuo podrá generar mayor motivación para involucrarse. Cabe mencionar que no se conoce con exactitud qué es aquello que lleva o motiva al ciudadano a participar y movilizarse. Desde el campo de la psicología (Wilpert 1998: 41) se

afirma que las motivaciones suelen ser afectivas y que el nivel de conciencia que tienen sobre ello las personas varía.

Fernando de la Riva, en su libro *Gestión participativa de las asociaciones*,²³ presenta tres ejes que, según él, permiten que se desarrolle la motivación para participar. Estos serán presentados a continuación porque la autora lo considera un aporte importante que permite una mayor comprensión sobre el acto participativo, así como tipificar aquello que motiva a los ciudadanos a involucrarse en los asuntos públicos de su localidad:

- El interés subjetivo o ideológico: ocurre cuando la persona muestra interés en la propuesta o situación en la que se le invita a participar porque incide o coincide con las ideas o ideales de los otros participantes, de aquellas personas a las que se dirige, o con sus intereses y/o necesidades personales.
- La satisfacción socio-afectiva: ocurre cuando la propuesta o situación en la que se le invita a participar a la persona le permite o facilita su reconocimiento social y refuerza su sentimiento de pertenencia a un grupo o colectivo social.
- La percepción de rentabilidad: ocurre cuando la propuesta o situación en la que se invita a participar a la persona es creíble o tangible para ella porque le encuentra utilidad y algún beneficio concreto.

Tras presentar aquello que puede desencadenar la motivación de la participación, es importante retomar qué opinan los autores sobre el fin o aquello que obtienen el ciudadano o el Estado al participar. Con respecto a ello, Panfichi señala que desde la década de los ochenta, la participación colectiva está orientada a promover los procesos de democratización (2007). Esto parte de la premisa de que para los ciudadanos es importante discernir si su participación o involucramiento con la gestión de su localidad o nación tiene algún tipo de influencia o injerencia en las decisiones que se toman.

²³ La información presentada es un resumen del planteamiento de De la Riva, Fernando (1994: 32-35).

Otros estudios (Marshall 1998) resaltan que la participación ciudadana tiene por objetivo concretar el ejercicio de la ciudadanía y reforzar sus derechos en sus diferentes dimensiones: la ciudadanía civil, que como se ha indicado está asociada a derechos propios de la libertad individual; la ciudadanía política y la ciudadanía social. Además, como ha sido señalado con anterioridad, la participación ciudadana también busca el desarrollo de la ciudad y la comunidad porque es una participación que se desarrolla dentro del marco de la ciudad y en pro del desarrollo y progreso de la misma.

En este sentido, la participación en asuntos públicos les permite a los ciudadanos “una forma para alcanzar el poder, un medio de transformación y acercamiento entre quienes deciden y ejecutan; representa la posibilidad de incrementar y redistribuir las oportunidades de formar parte del proceso de toma de decisiones [...]” (Linares 1996: 9).

Dichos resultados son tangibles y reales. Autores como Kliksberg se han esmerado por recoger casos y experiencias concretas en las que se ha promovido y puesto en marcha modelos participativos genuinos, que han logrado gerenciar una localidad o barrio con eficiencia (1998: 135). Esto nos hace notar que el objetivo de la participación sí es tangible, y según este autor, da resultados muy superiores en el campo social a otros modelos organizacionales de corte tradicional como los burocráticos y los paternalistas.

Entre los casos exitosos estudiados por este autor resaltan tres en América Latina, que indican que la participación ciudadana trae resultados que no hubiesen sido posibles con otro abordaje. No revisaremos los tres casos, pero sí haremos mención de los mismos: la planificación participativa de Villa El Salvador en Perú, las Ferias de Consumo Familiar en Venezuela, y el Presupuesto Municipal Participativo en Porto Alegre, Brasil.

El caso de Villa el Salvador sorprende porque a pesar de las difíciles condiciones socioeconómicas que vivieron los inmigrantes que llegaron a la capital del Perú a mediados de los años setenta, éstos lograron construir un distrito desde cero y en base a un diseño

urbanístico altamente descentralizado. Esto gracias a su sólida organización social y a la distribución espacial que dieron a la localidad, porque organizaron el municipio por manzanas y en cada grupo de manzanas se construyó un parque central y espacios para la deliberación comunitaria, la recreación, y la cultura. Ello permitió que la organización social sea altamente participativa, sobre todo porque se seleccionaron líderes por manzanas, que fueron los que facilitaron el proceso de desarrollo de la localidad (Kliksberg 1998: 139). Gracias a ello se construyeron más de 38.000 viviendas, 60 locales comunales, 64 centros educativos, 22 bibliotecas populares, 41 núcleos de servicios integrados de salud, educación, y recuperación nutricional, entre otros.

En síntesis, de lo antes dicho se desprende que participar no es solo colaborar u opinar sobre una determinada situación o decisión. Participar alude a una determinada actuación porque supone voluntad de intervención, un sentimiento de pertenencia colectivo, y un tejido social fortalecido. Es por ello que pese al compromiso que pudiese tener la administración pública al generar mecanismos de participación, esta va a depender de la forma de vida asociativa que tienen los ciudadanos.

En cuanto a los actores involucrados en el proceso de participación ciudadana (Puig 2004: 361-372), en esta investigación son los ciudadanos, desde diferentes condiciones como asociados, individuales, usuarios, clientes, gestores, emprendedores, etc., y los gobiernos y sus administraciones correspondientes. En el caso estudiado, la participación ciudadana corresponde a un ámbito local, por lo que el gobierno involucrado en el proceso corresponde al del nivel local: el municipio.

Sobre el nivel o dimensión de la participación ciudadana, varios autores han propuesto la figura de la *escalera de la participación* para presentar esquemáticamente las características que adquiere la participación en el contexto en el que es impulsado dicho proceso. La autora considera que es una herramienta útil para determinar hasta qué punto se está promoviendo un procesos de participación que empodere a los ciudadanos y que fortalezca la democracia representativa, o si por el contrario, el proceso no está ampliando

las capacidades de los ciudadanos y sus opiniones y propuestas no son tomadas en cuenta por la administración pública.

▪ Los niveles de participación

A continuación, se presentan algunos esquemas bajo la figura de la escalera, elaborados por los autores para esquematizar los niveles de participación. Seguidamente, en base a la información presentada, la autora propone un nuevo esquema acorde al objeto de estudio de esta investigación.

Sherry Arnstein,²⁴ en 1969, adelantándose a su tiempo, fue pionero en teorizar sobre los niveles o grados de la participación ciudadana. Para él, dicho concepto aludía al poder ciudadano, por lo que consideraba que el aumentar la participación implicaba redistribuir el poder. La escalera de la participación formulada por Arnstein, se compone de ocho peldaños organizados en tres áreas principales: la no participación, la participación simbólica y el poder ciudadano.

8	Control ciudadano	Poder ciudadano
7	Poder delegado	
6	Co-participación o asociación	
5	Apaciguamiento	Participación simbólica
4	Consulta	
3	Información	
2	Terapia	No participación
1	Manipulación	

²⁴ La información presentada es un resumen de Arnstein (1969: 216-224).

- La zona de la no participación: se compone de dos peldaños, el de la manipulación (1) y la terapia (2). Según el autor, ambos son promovidos para sustituir la participación genuina y busca trancar la participación de las personas en la planificación o diseño de propuestas y/o programas. De esta forma los *poderosos*²⁵ son los que educan o curan (de allí el termino terapia) a los participantes. Estos últimos son guiados en todo momento, limitando su campo de acción y decisión.

En este nivel de participación, el autor considera que existe poco o nulo espacio para que las personas puedan tener injerencia en alguna decisión, ya que son vistos como público u oyentes por los poderosos, quienes aprovechan la relación con el fin de mejorar su imagen utilizando estrategias de relaciones públicas.

- La zona de la participación simbólica: se compone de tres peldaños, el de la información (3), consulta (4) y apaciguamiento (5). Para el autor, en este nivel la ciudadanía es escuchada pero carece de poder para asegurarse de que sus ideas serán tomadas en cuenta.

Este nivel intermedio o de participación simbólica es importante porque se le otorga información de interés al ciudadano, lo cual para el autor es el primer paso para dar legitimidad a la participación. Sin embargo, la mayoría de las veces el énfasis informativo es de una sola vía, de autoridades o representantes a ciudadanos, sin un canal que permita el intercambio o la negociación.

Ejemplos de esta zona de participación son los comités vecinales, foros consultivos, las encuestas y las audiencias públicas, entre otros.

²⁵ *Powerholder* es la palabra utilizada por el autor en Arnstein (1969: 216-224).

- La zona del poder ciudadano: se compone de tres peldaños, el de la coparticipación (6), poder delegado (7) y control ciudadano (8). En este nivel, que corresponde al más alto, el autor señala que la ciudadanía no solo es escuchada sino que también participa en la toma de decisiones. Dicha toma de decisiones se da a través de mecanismos de negociación y toma de acuerdos, que pueden ser más efectivos si la comunidad se encuentra organizada y tiene líderes que los represente.

Además, en esta zona de participación tiene lugar la delegación del poder (peldaños 7 y 8), que adquiere su característica más extrema en la figura del control ciudadano, que alude al control o administración de los ciudadanos de uno o varios temas de interés, tal como un programa específico de seguridad ciudadana, por ejemplo. Las personas que participan en esta zona están dispuestas a ejercer el control, así mismo cuentan con la capacidad de llevar a cabo programas y encargarse de ellos de una forma total.

Algunas décadas después, Hambleton y Hogget²⁶ desarrollaron una nueva versión de la escalera de Arnstein, ya consideraron nuevas formas de participación ciudadana desarrolladas posteriormente por las autoridades locales de Estados Unidos.

A continuación se presenta el esquema de su escalera:

12	Control independiente	Control ciudadano
11	Control basado en la confianza	
10	Control delegado	
9	Co-participación	Participación ciudadana
8	Descentralización limitada	
7	Consejos y asesoría efectiva	
6	Consulta genuina	

²⁶ La información presentada es un resumen de Hambleton S. y Hogget P. (1994: 5-12).

5	Información de alta calidad	No participación ciudadana
4	Atención ciudadanía	
3	Información pobre	
2	Consulta cínica	
1	Decepción ciudadana	

Como el lector puede apreciar, Hambleton y Hogget añadieron 4 peldaños más a la escalera inicialmente planteada por Arnstein, y reorganizaron sus contenidos, manteniendo la lógica de 3 niveles o grados de participación: nula, intermedia y plena.

- No participación ciudadana: En el nivel inferior se encuentra la decepción ciudadana, que alude a la falta de mecanismos o formas que incluyan al ciudadano en la gestión de su localidad. A esto le sigue una consulta cínica y la otorgación de información sin valor o de poco interés para la población. Como el lector podrá notar, en este nivel la participación es vista como un proceso unidireccional en el que los representantes pretenden legitimar su actuación con el establecimiento de mecanismos de pseudo-participación y amparándose en estrategias comunicacionales que incluyen publisreportajes y propaganda.
- Participación ciudadana: En este nivel sí se da la participación ciudadana ya que las personas reciben información relevante y de calidad. Son consultadas de manera genuina para rescatar sus opiniones y propuestas y reciben incluso asesoría para mejorar sus capacidades en temas o asuntos que desconocen. En este nivel se pueden citar como ejemplos los comités de consulta.
- Control ciudadano: Es el máximo nivel de participación de esta escalera y sus peldaños (11 y 12) aluden a la participación activa de la sociedad civil en sus diversas formas como asociaciones, ONG, movimientos vecinales, etc. En este nivel la participación adquiere características de autonomía porque el ciudadano adquiere

control y poder de decisión en su máxima expresión, pero éste es enmarcado en un proceso de deliberación y negociación con la autoridad.

Por otro lado, Robert Hart (1993), que fue uno de los pioneros en teorizar sobre la participación infantil y juvenil, presenta otra versión de la escalera, orientada al público infantil:²⁷

8	Decisiones iniciadas por niños pero decisiones compartidas con adultos	Participación verdadera
7	Decisiones iniciadas y dirigidas por los niños	
6	Participación iniciada por adultos con decisiones compartidas con niños	
5	Participación consultada e informada	
4	Participación asignada pero informada	
3	Participación simbólica	No hay verdadera participación
2	Decoración	
1	Manipulación	

Si bien esta escalera alude a la relación entre niños y adultos, a continuación la autora interpreta la escalera modificando los roles, de modo que los ciudadanos tomarán el papel de los niños, y las autoridades la de adultos.

- No participación: En este nivel no existe participación ciudadana porque los ciudadanos son llamados por las autoridades para participar de acciones o asuntos sin dotarlos de información necesaria para que estos comprendan con exactitud de qué se trata y cuál es el sentido de la actividad en que se les ha involucrado.

Además (peldaño 2), las autoridades ven a los ciudadanos como objetos decorativos a quienes utilizan para causas que les conviene o favorece sin darles posibilidad de

²⁷ Información tomada de UNICEF (2006: 15-17).

participar en la planeación y organización de dichos asuntos (por ejemplo, que los ciudadanos acudan a una marcha a favor del alcalde con engaños o premios, o a algún evento organizado por el municipio sin conocer de qué se trata). Sumado a esto (peldaño 3), las autoridades promueven una participación simbólica cuando le da a la ciudadanía la oportunidad o el espacio para expresarse, pero sus opiniones tienen poca o ninguna incidencia.

- Participación verdadera: En este nivel sí existe participación verdadera, pero esta adquiere 6 características diferentes en función del grado de injerencia o autonomía que asumen los ciudadanos en la toma de decisiones.

En el primer peldaño de este nivel, es la autoridad quien dispone en qué actividad determinada participará la población y le informa los asuntos que debe conocer. Luego, en siguiente peldaño (5) se avanza aún más porque no solo se le informa a la población sino que se le consulta si es que quiere participar y de qué manera. Seguidamente, en el peldaño 6, la autoridad propone los espacios de participación pero comparte las decisiones con los ciudadanos. Finalmente, en los últimos peldaños de la escalera, los ciudadanos se encuentran empoderados y lideran situaciones o asuntos concretos de su localidad, que son propuestos por ellos, y la toma de decisiones es compartida con la autoridad.

Los tres esquemas presentados en esta sección han permitido que el lector conozca la manera en la que los teóricos han tipificado la participación, a través de la figura de la escalera. La autora considera que se trata de un aporte académico muy valioso, por lo que en base a él se ha formulado un esquema que será útil para analizar el caso específico de estudio.

El esquema elaborado por la autora considera el factor comunicacional para tipificar la participación ciudadana en función de la actitud o conducta que asume el gobierno local frente al ciudadano, así como de la situación que eso genera en el ciudadano. El factor

comunicacional aparece de forma transversal al describir la actitud o conducta de cada uno de los actores y la relación que mantienen con información y comunicación, tal como “escuchado y propositivo (se hace escuchar)” cuando hay comunicación dialógica, “informado”, “desinformado”, etc. Para fines prácticos, esto podría entenderse bajo un esquema de Oferta-Demanda.

	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	CIUDADANO	GOBIERNO LOCAL
4	Coparticipación y decisión	Líder propositivo	Espacios y mecanismos para el intercambio de ideas/propuestas y su canalización y realización.
			Presupuesto
		Atento: vigilancia ciudadana	Transparencia
3	Participación consultiva	Empoderado	Asesoría y consejo
		Escuchado y propositivo	Espacios de consulta genuinos (seguimiento y respuesta)
		Informado	Información de calidad a disposición
2	Participación Aparente	Poco escuchado (no obtiene respuesta)	Consulta aparente
		Parcialmente informado	Hay información disponible pero se otorga con trabas (poco accesible)
1	Manipulación	Desinformado	Otorga información parcial/ no relevante
			Utiliza al ciudadano para sus intereses / imagen

Como puede apreciar el lector, la propuesta de la autora es la de tipificar la participación en cuatro grupos o grados, desde el proceso menos participativo (1) hasta el de mayor grado de participación (4). A continuación se detallan las características de cada uno de los cuatro niveles:

- Participación manipulada: Esto ocurre cuando los vecinos se encuentran desinformados y realizan acciones que responden a intereses ajenos a los suyos porque son guiadas por sus representantes. En algunos casos la población es vista como un accesorio que “decora” los intereses de otros vecinos o del gobierno local.
- Aparente: En este nivel, la participación de la población es sólo aparente ya que no se le brinda toda la información disponible y sus opiniones o propuestas no son tomadas en cuenta por la contraparte. Esto ocurre muchas veces, a pesar de que existen leyes que promueven lo contrario.
- Consultiva: En este nivel sí existe una participación verdadera y de calidad ya que la población posee información sobre asuntos públicos de su localidad y en base a dicha información es que se involucra y participa, tanto en espacios institucionalizados por ley como no institucionalizados. En dichos espacios sus pares y los representantes los escuchan. Además, los representantes brindan capacitación y asesoría al ciudadano para que pueda tener un mejor desempeño y propuestas para la localidad.
- Coparticipación y decisión: Este es mayor nivel de participación porque la población no solo posee información y es consultada por la administración local, sino que además se adelanta y es propositiva. En este nivel, los ciudadanos están empoderados y ejercen acciones de vigilancia ciudadana ante las decisiones de los representantes, y también ambos toman decisiones de manera conjunta.

Tras haber presentado la definición de participación ciudadana, sus oportunidades y los niveles que puede adquirir en función del rol que asume el gobierno local y el ciudadano, la siguiente sección presenta algunas de las trabas u obstáculos que enfrenta la participación ciudadana para ser llevada a cabo con éxito, es decir, en sus niveles más altos.

- **La resistencia o trabas a la participación**

Kliksberg es vocero y promotor de la ampliación y mayor injerencia ciudadana en los asuntos de interés público y la gestión del gobierno. Sin embargo, es consciente de las trabas que puede encontrar la participación ciudadana porque “(...) como toda oportunidad, su movilización efectiva enfrenta fuertes resistencias de diversa índole. Su presencia es evidente observando la vasta brecha que separa en América Latina el discurso sobre la participación de las realidades de implementación concreta de la misma” (1998: 134).

Rosa María Alfaro, especialista en temas de comunicación, desarrollo y ciudadanía, considera que ser ciudadano es una tarea compleja pero posible, por lo que hay que ser conscientes y mirar con realismo el escenario en el que tiene lugar el ejercicio ciudadano. En él, “(...) el Estado cambia de sentido sin saber adónde va, en medio de una crisis institucional política, el deterioro y la desconfianza del público aumenta y el ciudadano reduce su papel al delegar poder” (2003: 78).

La autora coincide con la postura de ambos académicos, ya que si bien la participación ciudadana trae resultados beneficiosos para el desarrollo de las localidades y el fortalecimiento de la democracia, a su vez presenta trabas. Es por ello que tras una revisión bibliográfica, que incluyó el análisis de la Ley 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos, se esbozaron algunas de las situaciones o acciones que obstaculizan la participación ciudadana.

- **Los costos de la participación**

Kliksberg afirma que una resistencia primaria a la participación es la de cuestionarla en términos de costos y tiempo (1998: 156). La gestión que incluye componentes participativos implica una serie de operaciones adicionales que no tiene una gestión tradicional, lo que se traduce en costos económicos. Al mismo tiempo se resalta que los plazos establecidos para la planificación e implementación se harán más extensos por la

intervención de los ciudadanos, demorando mayor tiempo de lo previsto y ampliando las fechas establecidas.

Sin embargo, dicho razonamiento no es aplicable a escenarios que exceden el cortoplacismo, porque si bien de primera mano habrá mayores costos de tiempo y dinero, el impacto de ello a mediano y largo plazo traerá más bien efectividad en costos y tiempo. Esto es así porque, por ejemplo, si se realiza una obra sin consulta de los vecinos, es probable que luego haya que invertir dinero y tiempo en hacer algunas modificaciones, lo cual se hubiera evitado con su participación activa durante el planeamiento y ejecución de la obra.

- El predominio de la cultura organizacional formal

La importancia que el sistema político tradicional da al orden, a la jerarquía de poder y a los procesos formalmente regulados, así como el predominio de una organización vertical y autoritaria, dificulta la incorporación de los ciudadanos en los procesos de gestión de la localidad.

Kliksberg afirma que en este tipo de organizaciones la rutina, y su cumplimiento, se ha vuelto lo más importante, incluso más que el fin mismo (1998: 159). Por ello esa cultura, que el autor define como heterodoxa, es incompatible con la participación. Esto es así porque ésta última está basada en valores totalmente opuestos, como la cooperación, la horizontalidad, la flexibilidad, el intercambio y la codecisión, por lo que el choque entre ambas culturas es inevitable.

Es comprensible que funcionarios tradicionales que han ejercido durante años la gestión municipal de esta forma, pongan obstáculos y razones contrarias a iniciativas que amplían el ejercicio político del ciudadano. Pero, cabe reconocer que existe un interés del Estado por legitimar la participación ciudadana, a través de la promulgación de leyes como la Ley N°27783 de Bases de la Descentralización, donde se señala que las municipalidades deben

debatir sus planes y presupuestos con la participación de sus vecinos, o la Ley N°27972, nueva Ley Orgánica de Municipalidades, que establece que los gobiernos locales deben promover la participación vecinal en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo, presupuesto y gestión. Además, se han establecido mecanismos concretos que involucran a los ciudadanos como el Plan de Desarrollo Concertado y presupuesto participativo.

Sin embargo, (Sánchez, 2009: 6) la Ley N° 26300, Ley de Participación y Control Ciudadanos establece vallas tan altas para ejercer los derechos políticos ciudadanos, que en la práctica imposibilita su ejercicio. A nivel municipal los ciudadanos tienen el derecho de proponer ordenanzas, referéndum municipal, revocatoria y demanda de rendición de cuentas, pero su ejercicio requiere muchos requisitos, de modo que la ley pareciera un saludo a la bandera y se encuentra lejos de plantear una reforma política seria que incluya a los ciudadanos.

Como ejemplo de algunos de los requisitos, se tomará el caso de la revocatoria. Si un ciudadano quiere presentar una revocatoria, debe recolectar las firmas del 25% del electorado de un distrito. Solamente en el caso del distrito de Miraflores en Lima, se necesitaría presentar un aproximado de 23,000 firmas. Para otros asuntos, como pedir una rendición de cuentas al municipio, se debía presentar igual porcentaje de firmas, lo cual parecía una burla a aquellos ciudadanos que mantienen una postura fiscalizadora y atenta frente a aquello que sus representantes realizan, ya que han sido elegidos por ellos. Sin embargo, y enhorabuena, recientemente se promulgó la Ley N° 29313, que modificó el porcentaje de firmas necesario al 10% de la población electoral.

- El desestimar el aporte ciudadano y caer en la manipulación

Este obstáculo se encuentra bastante ligado al anterior, ya que suele suceder que las autoridades que deberían promover los procesos participativos consideran que los

ciudadanos no poseen las capacidades o conocimientos suficientes para involucrarse en la gestión de su localidad.

Kliksberg señala que las autoridades desconfiarán de los ciudadanos y sus capacidades en todas las etapas del proceso participativo, lo que les llevará a limitar las opciones reales de su participación, porque desean obtener resultados con un menor costo en tiempo y dinero, como ya se ha mencionado (1998: 159). Ello podría llevar a las autoridades a promover una participación de nivel inferior, en la que son ellos quienes lideran –de arriba hacia abajo– las acciones y decisiones. Dicha situación podría ser captada por los ciudadanos involucrados en el proceso de participación, quienes se sentirán poco tomados en cuenta y engañados, lo cual se traduce en la pérdida de interés y hasta abandono del proceso.

Por otro lado (Castro, 2000:15), las autoridades pueden intentar manipular a los ciudadanos, y una de las figuras que toma dicha manipulación es el clientelismo. Las autoridades en sus discursos suelen prometerle al ciudadano que será más incluido y tomado en cuenta para ganar un apoyo temporal, pero luego la realidad diverge mucho con lo prometido. Incluso una vez en el poder se mantiene dicha figura cuando se impide o dificulta a los líderes vecinales genuinos representar a su comunidad y se designa a líderes de forma arbitraria, sin elecciones de por medio, para que sean un punto de apoyo del gobierno local en su intento manipulatorio.

Lo triste de este obstáculo es que si los ciudadanos perciben las intensiones reales de sus autoridades y se dan cuenta de que están siendo llevados o conducidos a un nivel de participación bajo y manipulación, sentirán una gran frustración que se podría traducir en un desinterés en volver a involucrarse en los asuntos públicos de su localidad y participar. Además, dichas personas quedarán predispuestas para futuros procesos, que si podrían ser genuinos y buscar una participación de nivel consultivo o de coparticipación.

- La distribución del poder

Mary Racelis indica que un eje central en participación es otorgar poder a los ciudadanos en lugar de mantener relaciones que generen dependencia y que se basan en un enfoque vertical, en el que la autoridad le dice al ciudadano lo que debe hacer (1994: 247-255).

En el nivel más alto de participación, la idea es compartir realmente el poder y tomar decisiones conjuntas, por ello es vital considerar si es que existe la voluntad política de compartir el poder, o de delegarlo y empoderar al ciudadano para que pueda participar en igualdad de condiciones. Si es que no existe dicha voluntad, podría ser maquillada mediante la manipulación o la promoción de la participación simbólica, obstaculizando llegar a los niveles más altos. Ese es el cuarto obstáculo.

En nuestro país, la organización del poder político ha sufrido varios traspiés (Tanaka, 2004: 98) y la ley de partidos de Perú ha permitido un sistema bastante abierto, con altos niveles de rotación y renovación de las élites políticas. Dicha apertura, en vez de ser positiva para la institucionalidad política de los partidos es perjudicial porque debilitó a los partidos consolidados, al fragmentarlos y dar lugar a organizaciones independientes. Ello otorgó facilidad a nuevos grupos, que ingresaron al sistema político sin formar coaliciones, fragmentando la representación porque resaltaron liderazgos personalistas.

A la par, la Constitución de 1993 instauró mecanismos de democracia directa y participativa, espacios alternativos a los de la democracia representativa formal de partidos. Si bien esto podría ser visto como algo positivo, en realidad no lo es porque (Tanaka, 2004: 100) los espacios de democracia directa y participativa fueron planteados por el fujimorismo como alternativos a la democracia con el explícito propósito de debilitar la representación y los partidos aún más.

Los mecanismos de democracia participativa deben enmarcarse necesariamente en la democracia representativa, como una forma de incluir a los ciudadanos en la gestión de los asuntos públicos. En dicha implementación, los ciudadanos que no son militantes de algún

partido político tendrán la oportunidad de acercarse al gobierno de la localidad o nación, sin embargo dicha situación puede ser contraproducente porque justamente los partidos sociales son quienes deberían canalizar las expectativas y necesidades de la población.

Actualmente los partidos políticos están muy desprestigiados en nuestro país por el alto grado de corrupción que existe en los mismos y porque o han llevado adecuadamente las demandas de la población, además de que se han dividido en múltiples nuevos y pequeños partidos, lo cual ha terminado por caracterizar el sistema de partidos como débil y fragmentado. A pesar de ello, la autora considera que la aplicación de mecanismos de democracia participativa debe considerar esta complejidad y, por un lado, promover una Ley de partidos que incentive la agrupación y sinergia antes que la fragmentación, y segundo, buscar el acercamiento de la población con los partidos políticos más afines a sus ideales y expectativas, de modo tal que no se trate de un ciudadano que busca al gobierno sino de la ciudadanía, respaldada en el partido.

Es importante mencionar que actualmente, como los ciudadanos tienen desconfianza en sus representantes, los espacios y mecanismos de participación pueden ser vistos como una alternativa para gobernar de manera paralela al gobierno o siguiendo un camino propio y aislado al de los representantes elegidos.

En resumen, las razones o situaciones que podrían dificultar el ejercicio de la participación ciudadana son el costo que implica, tanto en tiempo como monetario y de recursos; el predominio de una cultura organizacional formal y vertical; el desestimo del aporte ciudadano y la inequitativa distribución del poder. A continuación se contextualizan algunas de ellas en nuestro país, presentando el rol asumido por los ciudadanos y el Estado, concretamente en la figura de la municipalidad. También se presentan las leyes que se han formulado para promover o ampliar la participación ciudadana.

2.2.1. Participación ciudadana en el Perú

La historia democrática de Perú es compartida con el resto de países de América Latina, la cual es corta y ha tenido logros y tropiezos. En doscientos años de vida independiente la democracia nació y murió muchas veces y con ello muchas de sus instituciones. Además, ser ciudadanos en nuestros países no se presenta como una misión sencilla; “(...) no tuvimos grandes revoluciones libertarias que reclamaran y presionaran por justicia, nunca derrocamos al poder estructural, directamente” (Alfaro, 2003: 78).

Para Fernando Calderón, representantes del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), actualmente “(...) se vive un momento de crisis, inflexión y cambio político, en el cual las relaciones entre institucionalidad y equidad son fundamentales para la gobernabilidad democrática futura” (2008: 121). Dicha crisis, señala Calderón, es sociocultural, por lo que para resolverla primero se debe encarar los problemas de la sociedad, tales como la pobreza o la desigual distribución de riquezas. Como notará el lector, una vez más la autora resalta una de las ideas centrales del capítulo anterior: la importancia de garantizar y asegurar la ciudadanía social.

La crisis antes mencionada se expresa, en la última década, en la situación vivida por Perú pero una realidad que también es compartida con Paraguay, Argentina, Venezuela, Bolivia, y Ecuador. En estos lugares, al igual que con Fujimori en Perú, la crisis afectó a sus instituciones centrales y terminó muchas veces con la caída de sus presidentes como De la Rúa en Argentina, Sánchez de Lozada y Mesa en Bolivia.

Esto es crítico sobre todo por la característica política común de los gobiernos de estos países: “La fórmula política está centrada en la figura del presidente constitucional y la institución presidencial suele tener poderes formales relativamente altos. Esto no siempre se traduce en eficacia en la acción gubernativa, lo que crea otra fuente de descontento de la ciudadanía y frustración para los partidos políticos” (PNUD 2004: 177).

Por ello, a mediados de los años setenta y durante los años ochenta, la gobernabilidad apareció como un tema de preocupación en Latinoamérica porque los gobiernos se

encontraban en transición del autoritarismo a la democracia y además aplicaron grandes reformas económicas. Todo esto generó temor con respecto al logro eficiente de objetivos sociales y económicos. Sumado a ello, existe poca eficacia de la gestión pública por parte de las instituciones del Estado y los representantes: “(...) los problemas institucionales se relacionan con la débil capacidad de acción política de los partidos para representar institucionalmente a la sociedad. Esto se traduce en crisis de representación e intermediación política” (Calderón 2008: 123).

Pero donde aparece un problema, la mayoría de veces también se vislumbra una oportunidad. En este caso, se puede afirmar que la crisis de representación llevó a la sociedad a ocupar el espacio de las demandas no resueltas, y a fortalecer el pluralismo que toda democracia necesita. De allí que hoy se hable de un cambio de paradigma que va más allá de la democracia representativa, y que alude a una democracia participativa o más inclusiva, que contempla mecanismos que fomentan la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos; por lo que el aporte y la colaboración de la ciudadanía se presenta como una pieza clave o fundamental. Precisamente esto alude al proceso que viene teniendo lugar en el Perú.

Si tuviésemos que realizar un balance general sobre la democracia y la participación ciudadana en nuestro país, se podría afirmar que se ha logrado asegurar la democracia electoral y garantizar las libertades básicas de un gran porcentaje de la población. Por ello, el reto de hoy es garantizar los derechos políticos e impulsar el ejercicio ciudadano; para pasar de ser electores a ser considerados ciudadanos.

La participación ciudadana en el ámbito local en nuestro país ha ampliado lo que tradicionalmente era definido como esfera de acción pública, ya que usualmente los asuntos públicos, por definición, eran considerados competencia únicamente del gobierno y sus organizaciones. Sin embargo, debido a la crisis de representatividad y al creciente interés de la ciudadanía, se puso en manifiesto que lo público es un espacio más grande que lo puramente gubernamental, reiterando que lo público afecta en las decisiones gubernamentales.

En dicho espacio local, la presencia del Estado se da a través de los municipios, que en nuestro país son definidos como:

Entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.²⁸

Por otro lado, están los ciudadanos, a quienes se busca dar un mayor nivel de injerencia en las acciones y decisiones del gobierno local. Sin embargo, la sociedad civil en nuestro país no se ha caracterizado por involucrarse activamente en el desarrollo de su barrio, localidad o nación, sino más bien por estar fragmentada y frágil. Un estudio de Arnes y Bensa constata que el 51,3% de los peruanos mayores de 18 años no participa en ninguna organización, y que solo 4 de cada 100 peruanos participan en organizaciones políticas (1998: 23). Estos datos, si bien son del año 1998, muestran que pareciera no existir una cultura cívica de participación política en la ciudadanía peruana. Sin embargo, veremos más adelante que la implementación de algunos mecanismos participativos ha permitido que dicho grado de participación aumente.

Retomando el ámbito de los gobiernos locales en nuestro país y en América Latina (CARE 2007: 16), se puede señalar que éstos vienen adquiriendo un rol cada vez más importante y estratégico en la resolución de los problemas económicos y sociales. Éstos deben asumir cada día más y mayores retos, como velar por la reducción de la pobreza, la seguridad ciudadana, entre otros. Ahora, el gobierno local tradicional debe evolucionar y reaccionar de manera oportuna y eficaz a un entorno cada vez más cambiante.

Autores como Nickson señalan que entre los desafíos de los gobiernos locales se encuentran (2000: 34): Mejorar la eficiencia y otorgar servicios de calidad, a partir de esquemas de cooperación; y desarrollar una administración y gestión más eficiente,

²⁸ CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2003) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Título preliminar, artículo I.

consolidando el equilibrio entre la dimensión de democracia representativa local y democracia participativa.

Para este autor, el nuevo municipio debe responder a la pluralidad de actores sociales, promocionando mecanismos y canales de participación viables. En otras palabras, el nuevo municipio (porque deja de ser un gobierno local tradicional), debe facilitar y liderar los procesos de participación ciudadana, disminuyendo su concentración del poder para concertar con el otro. La pregunta que salta a la vista es si el gobierno local en el Perú está preparado para asumir estos desafíos.

El último estudio realizado por CARE sobre el presupuesto participativo (2007: 17) indica que el desafío del gobierno local peruano es el de pasar de un rol de administrador de recursos escasos a un agente institucional de cambio y promotor del desarrollo económico y social. Ello implica que incorpore en su gestión conceptos como inclusión, equidad, desarrollo sostenible, cooperación, entre otros.

Actualmente, los gobiernos locales de nuestro país ya gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, lo que les permite ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, sujetos al ordenamiento jurídico. Incluso, la ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, señala que el gobierno nacional no debe asumir competencias que pueden ser cumplidas más eficientemente por los gobiernos regionales, y éstos, a su vez, no deben hacer aquello que puede ser ejecutado por los gobiernos locales.

Dicha ley fue publicada en el año 2003 como producto de un largo proceso de discusión que involucró activamente a una serie de instituciones, como Calandria y CARE Perú, y algunos sectores privados y públicos. Esto permite percibir que las municipalidades y su acción en el ámbito de las localidades sean consideradas por algunos sectores de la sociedad y del Estado como una instancia esencial para promover el desarrollo de los peruanos y el fortalecimiento de un régimen democrático.

Sin embargo, a pesar de la autonomía que otorga a los municipios, esta ley ha sido bastante criticada por contener debilidades, sobre todo porque no propone un modelo de municipalidad al que se aspira llegar como resultado del proceso de descentralización. Además, si bien se ha ampliado las competencias municipales, algunas son poco articuladas y se encuentran concentradas en el ámbito distrital, mas no en el provincial. Sin embargo, la autora considera que es un gran paso porque legitima el nuevo rol que debe asumir el gobierno local, a través de la planificación y la gestión participativa y concertada.

La Ley Orgánica de Municipalidades entró en vigencia en el 2003, y algunos años antes lo hizo la Ley 26300, Ley de los derechos de participación y control de los ciudadanos, que tuvo como fin regular el ejercicio de los derechos de participación y control que los ciudadanos peruanos tenemos, los que se encuentran en la Constitución.

Pero, ¿cuál fue el camino que se tuvo que recorrer para llegar a ello? Es crucial conocer cómo fue comprendida y de qué manera se promovió o limitó la participación ciudadana antes del fujimorismo, durante el mismo y después de él. La autora toma el gobierno de Alberto Fujimori como referente medio para caracterizar la manera en la que se comprendía y promovía la participación ciudadana en nuestro país porque se trata de un gobierno autoritario, que atropelló los derechos humanos y no respetó el Estado de derecho al anular arbitrariamente las principales funciones asignadas al Consejo Nacional de la Magistratura. Definitivamente fue un gobierno que debilitó la democracia en el país, de allí que se caracterice la participación ciudadana en la etapa anterior y posterior al fujimorismo.

- La participación antes del fujimorismo

El primer esfuerzo de promoción de la participación ciudadana tiene lugar en 1980, cuando retornó el sistema democrático a nuestro país tras doce años de militarismo, encabezado por Velasco Alvarado y Morales Bermúdez (Contreras 2000: 321-322). En 1978 los militares llamaron a una Asamblea Constituyente que redactó una nueva Constitución y facilitó el retorno a la institucionalidad democrática. De este modo, tras doce años hubo elecciones

generales, y además, a partir de la Constitución de 1979, la elección de los alcaldes y regidores en todos los municipios provinciales y distritales del país se realizó a través del voto popular. Gracias a ello, dejaron de ser nombrados por las autoridades del gobierno nacional.

Si bien parece poco alentador el grado de participación promovido, para la época fue un gran cambio. El pasar del militarismo a la democracia trajo consigo el derecho del voto popular que habían perdido los ciudadanos, ampliándolo incluso para los analfabetos, que antes eran excluidos. Además la Constitución de 1979 (Contreras 2000: 323) estableció los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos peruanos.

Tras la reposición de la democracia y el establecimiento de los derechos ciudadanos (Panfichi 2007: 47), la Izquierda Unida —un frente político formado en 1980 por una serie de partidos de izquierda— impulsó programas de participación ciudadana en los municipios distritales en los obtuvo representantes.

Dichos programas buscaron generar un impacto en la cultura cívica al promover prácticas de política local. Las primeras experiencias se desarrollaron en dos distritos de Lima, El Agustino y Villa el Salvador.

Según han recogido autores como Aldo Panfichi, Juan Luis Dammert y Felix Lossio, en el distrito de El Agustino, el programa consistió en establecer conjuntamente, entre el municipio y las organizaciones de base más representativas, un plan de obras públicas, utilizando el presupuesto municipal (Panfichi 2007: 47-52).

Además, en el marco de la propuesta de los partidos de izquierda, en El Agustino se sumaron a los esfuerzos diversas ONG y sectores de la Iglesia católica que buscaban fortalecer las capacidades de los pobladores de sectores populares (Tanaka 1999: 6-8). Como parte de esa coparticipación, se organizó al distrito en ocho Micro-Áreas de Desarrollo (MIADES) que tuvieron como objetivo lograr que la población se organizara en base a criterios territoriales y funcionales. Ello con el fin de que participara en la gestión y

planificación urbana, de la mano de organizaciones populares existentes, que habían sido organizadas en función a las MIADES.

Con respecto al distrito de Villa el Salvador, el proceso de participación fue impulsado por el municipio y la población organizada como Comunidad Autogestionaria (CUAVES), quienes elaboraron de manera conjunta un Plan de Desarrollo para el distrito (Panfichi 2007: 47). Cabe mencionar que Villa el Salvador es un distrito cuyos inicios se remontan a 1971, cuando población inmigrante invadió el terreno en el que se desarrolló el distrito en la capital del Perú. Un año más tarde ya contaban con una asamblea general de dirigentes, conformada por alrededor de 700 delegados plenos, 67 secretarios generales y 2.000 delegados de manzana²⁹, quienes conformaban la CUAVES.

La experiencia de Villa el Salvador es muy valiosa, y se adelanta a su tiempo al plantear un Plan de Desarrollo, que no es otra cosa que un instrumento que permite la planificación de un distrito en función de aquello que sus habitantes quieren y esperan de su localidad en diversos ámbitos como el social, económico e institucional. Además, es la directriz que guía la toma de decisiones futura y la formulación de políticas públicas locales, ya que deben estar alineados y contribuir a lograr la visión de desarrollo que se tiene del distrito.

Si bien ambas iniciativas, la de Villa el Salvador y El Agustino, son muy valiosas por el alto nivel de participación alcanzado (codecisión), ninguna logró consolidarse en el tiempo. Según autores como Panfichi, esto se debió a la falta de recursos con los que contaba el municipio, lo que dificultaba cumplir con los acuerdos conjuntos a los que habían llegado. Además, hay que precisar que en ese contexto se generó la división de la Izquierda Unida en la década de los noventa, lo que de algún modo repercutió en la sostenibilidad y continuidad de las iniciativas participativas que lideraron.

²⁹ Información tomada de la Página Web de la Municipalidad de Villa el Salvador. Sección Historia. (consulta en línea: 01 de noviembre)
<http://www.munives.gob.pe/VillaElSalvador/historia.asp>

- La participación durante el fujimorismo

En 1990 Alberto Fujimori es elegido por los peruanos como presidente. Las primeras políticas impulsadas por el mismo corresponden a la aplicación de reformas económicas liberales que fueron promovidas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial, conocidas como el Consenso de Washington. Dichas reformas proponían un ajuste estructural, con políticas como la privatización, la apertura del mercado, el control de la inflación, reforma tributaria, entre otros.

En 1992 Fujimori rompe con el orden democrático al dar un autogolpe. Disolvió el congreso e intervino el poder judicial, todo bajo la justificación de acentuar las acciones para detener el avance de grupos terroristas como Sendero Luminoso. Al año siguiente, en 1993, se aprobó una nueva Constitución, la misma que continúa vigente hasta hoy.

Es precisamente en la Constitución donde se incluye, por primera vez, el derecho de la participación ciudadana en el manejo de recursos públicos, y se detallan una serie de mecanismos de democracia directa como el referéndum, la iniciativa legislativa y la revocatoria o remoción de autoridades. Al año siguiente, en 1994, se aprobó la Ley N° 26300, Ley de derechos de participación y control ciudadano. Allí se incorpora el derecho ciudadano a intervenir en las iniciativas de leyes y reformas constitucionales.

Como el lector habrá notado, el gobierno autoritario y neoliberal de Fujimori, a diferencia de anteriores gobiernos democráticos como el de Fernando Belaunde o Alan García, sí instauró mecanismos de democracia directa y participativa. Dicha promoción de la participación fue producto del encuentro entre el proyecto autoritario que se encontraba en el poder y actores nacionales e internacionales interesados en que se materialice y extienda el proyecto neoliberal. Sin embargo, como se ha mencionado en el acápite anterior, el resultado de dicho encuentro fue la creación de mecanismos de democracia participativa propuestos como espacios alternativos a los de la democracia representativa formal de partidos.

Tanaka (2004: 100) y Panfichi (2007: 24) coinciden en que el Fujimorismo buscó promover una relación sin intermediación de los partidos políticos ni la sociedad civil organizada, entre el poder ejecutivo y la sociedad civil, lo que generó la fragmentación de la esta última. Ello era coherente con las políticas de ajuste estructural promovidas por el FMI y el Banco Mundial ya que se crearon canales de relación entre los afectados por las políticas de ajuste implementadas y el Estado sin la intermediación de los partidos, lo cual evitaba la politización de las demandas y permitía que se reduzca el tamaño del Estado.

A escala local, el fujimorismo también tuvo injerencia y buscó resolver las demandas de la población, sobre todo de la más pobre o carente de servicios básicos. Para ello, el Estado creó varios programas, enfocándose sobre todo en realizar obras de infraestructura como carreteras y colegios. De esa manera promovió vínculos de dependencia con la población, contraponiéndose con la supuesta participación y empoderamiento que impulsaba el Estado al crear los mecanismos de participación.

Fujimori fue capaz de concitar la adhesión de poblaciones marginadas en ámbitos urbanos y sobre todo en comunidades olvidadas del medio rural. El clientelismo se combinaba con la ejecución de obras públicas (...) Su discurso, sus ofrecimientos cuando llegaba a comunidades apartadas y sus realizaciones posteriores hacían congruente lo prometido con lo que efectivamente se hacía. Sacó partido de la fragmentación de la sociedad civil y convirtió esa situación en una condición para la gobernabilidad política de su régimen. (Grompone 2004: 10)

Además, a nivel local se disminuyeron los recursos de los alcaldes provinciales y sus espacios de influencia al distribuir los fondos hacia los alcaldes distritales a través de Foncomun (Ibíd.). Ello buscó dificultar la integración de demandas colectivas y mejorar la imagen del gobierno central, porque se mostraba como éste atendía a cada uno de los pueblos o localidades con sus necesidades particulares. Ese sistema no aseguraba una perspectiva de desarrollo y dificultaba un proceso de descentralización porque el gobierno central tomaba las decisiones finales.

Sin embargo, tanto Panfichi (2007: 25) como Grompone (2004: 11) señalan que sí existieron algunas iniciativas locales de participación ciudadana en la gestión municipal de algunas regiones y provincias de nuestro país, promovidas sobre todo por ONG, activistas de la iglesia católica y algunos ex militantes de la izquierda. Dichos actores facilitaron el proceso de construcción de planes de desarrollo concertado, que servirían de guía para la acción de las autoridades locales, pero lamentablemente esas experiencias solo tuvieron un impacto local, y el impacto en la esfera pública nacional fue bajo. Además, muchos de los alcaldes que lideraron proyectos democráticos participativos finalmente fueron cooptados por el fujimorismo, por lo que las experiencias de democracia participativa fueron insuficientes frente a las formas de participación impulsadas por el fujimorismo.

Por último, cabe mencionar que durante el periodo fujimorista, los partidos políticos se vieron debilitados no solo por las políticas que promovió el Estado, sino también porque las mayores impulsoras de las experiencias de democracia participativa, las ONG, intentaron sustituir a los partidos políticos y hasta, parcialmente, al mismo Estado. Según Grompone, las ONG eran conscientes de ello, pero la mayoría lo asumía como una práctica necesaria porque había situaciones urgentes que enfrentar (2004: 12).

- La participación en el gobierno de transición

Con el derrumbe del régimen autoritario de Alberto Fujimori, se estableció un gobierno de transición liderado por Valentín Paniagua. Las personas que lo acompañaron en este proyecto democrático, ocupando los cargos provisionales, fueron sobre todo activistas de la sociedad civil que habían tenido roles protagónicos en la lucha contra el autoritarismo fujimorista. Dichas personas pasaron a ocupar altos puestos en el Estado sin pasar por la intermediación de los partidos, que prefirieron prepararse para las elecciones generales del siguiente año, aunque se apoyaron en sus credenciales democráticas y experiencia. “La participación ciudadana que se desarrolla durante los gobiernos de transición —Paniagua 2000, Toledo 2001-2006— tiene contenidos y formas distintas que la participación

desarrollada en la década fujimorista —1990 al 2000—, aunque existan también continuidades importantes” (Panfichi 2007: 30).

Los activistas que asumieron cargos en el Estado buscaron revertir el carácter autoritario y clientelista de la participación fujimorista, pero no cuestionaron el modelo económico neoliberal ni desmontaron las reglas que habían sido establecidas por el anterior régimen, como la Constitución de 1993, por ejemplo. Para ellos, se trató de buscar alianzas con ONG que les permitieran transferir responsabilidades del Estado a la sociedad civil (Ibíd.: 31).

Sin embargo, a pesar de que los miembros del gobierno de transición no consideraron la debilidad del Estado, que recién salía de un periodo de autoritarismo, ni cuestionaron los efectos que había generado el modelo neoliberal, como el incremento de la pobreza y la desigualdad, los avances que se han obtenido hasta hoy en materia de participación ciudadana son notables. El mayor resultado es el de haber conseguido la institucionalización de espacios de participación ciudadana en los diferentes niveles del Estado, lo que ha permitido más de mil doscientas mesas de concertación en todo el territorio nacional (Ibíd.: 34).

Además, se creó el Acuerdo Nacional en el año 2002, que es un foro en el que representantes de los diversos sectores (partidos políticos, asociación de empresarios, iglesias, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones públicas) proponen y acuerdan políticas de largo plazo para el Estado en función a cuatro objetivos:³⁰ el fortalecimiento de la democracia y el Estado de Derecho, el desarrollo con equidad y justicia social, la promoción de la competitividad del país y la afirmación de un Estado eficiente, transparente y descentralizado.

También, gracias a la Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades, aprobada a mediados del 2003, se abre otro espacio para la participación ciudadana: los Consejos de Coordinación Local (CCL), que deben ser establecidos en todas las municipalidades provinciales y distritales para ser un espacio de coordinación y consulta entre las autoridades -alcaldes, regidores- y las organizaciones de la sociedad civil. Así mismo se

³⁰ Acuerdo Nacional.pe. Sección objetivos <http://www.acuerdonacional.pe/AN/objetivos.html> (consulta: 02 de noviembre de 2010).

institucionalizan los Planes de Desarrollo Concertado y los presupuestos participativos, que el CCL está encargado de coordinar y concertar.

No obstante, estos espacios también poseen limitaciones porque los acuerdos de los Consejos de Coordinación Local son consultivos y no vinculantes ni obligatorios de implementar, y la iniciativa de convocarlos es de la autoridad política (Panfichi 2007: 40). Esto último limita el campo de acción del ciudadano si es que la autoridad así lo determina.

A continuación se presentan, de manera más detallada, los espacios y mecanismos de concertación entre el Estado, concretamente los municipios, y la sociedad civil, así como los derechos políticos de participación y control de los ciudadanos.

2.2.1.1. Espacios de concertación entre el Estado y la sociedad

En el acápite anterior se ha enfatizado la idea de que la escala de gobierno local, al tener injerencia en un ámbito menor, facilita el desarrollo de instrumentos participativos. Para autores como Cabrero (1996: 24-30) esto abre la puerta al diálogo y la interacción cara a cara entre autoridades y ciudadanos, lo que provoca una mayor disposición de los ciudadanos a implicarse y participar.

Por ello, tras haber presentado como ha ido evolucionando el concepto de participación ciudadana en nuestro país, a continuación se detallan los espacios y mecanismos de participación ciudadana que vienen siendo promovidos por el Estado en su búsqueda por la descentralización y por romper el esquema ejecutor del Estado Benefactor, por ello no se presentarán los espacios de concertación cuyo alcance es de ámbito nacional o regional, como el Foro de Acuerdo Nacional y los consejos de coordinación regional.

Las leyes que norman los mecanismos participativos creados en nuestro país son la Ley N°27972, Nueva Ley Orgánica de Municipalidades, la cual establece:

(...) normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y con las demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.³¹

Además, la Ley N° 27783, Ley de bases de la descentralización, en su Capítulo IV desarrolla la temática de la participación ciudadana y enfatiza la obligación que tienen los gobiernos regionales y locales de promover la participación ciudadana en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo y presupuestos. Como nota el lector, “el diseño legal de la descentralización optó por el camino de la obligatoriedad para implementar mecanismos de participación y control”.³² Así mismo, existe una ley que presenta los derechos de participación y control que tienen los ciudadanos, la Ley N° 26300.

También existe la Ley N° 28056, Ley Marco del Presupuesto Participativo, que establece las disposiciones para el desarrollo de dicho mecanismo, complementado con la publicación del instructivo N° 001-2010-EF/76.01 publicado por el Ministerio de Economía y Finanzas para dar orientaciones metodológicas a las autoridades y ciudadanos para el desarrollo del presupuesto participativo. Finalmente, la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, se publicó para promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información, estipulado en la Constitución Política del Perú.

En base a estas normativas, a continuación se detallan algunos derechos ciudadanos que facilitan la participación de la población en la gestión de su localidad así como los mecanismos y espacios de participación directa promovidos por los gobiernos locales.

³¹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2003) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Título I Disposiciones generales, Artículo I Objeto de la Ley.

³² REMY, María Isabel (2007) *Mecanismos de concertación entre el Estado y la sociedad. Democracia participativa y corporativismo en* ROMEO, Grompone. La participación desplegada en la política y la sociedad. Lima: Red para el desarrollo de las Ciencias Sociales en Perú. P. 177.

Derechos ciudadanos que le permiten a la población acercarse a la gestión de su localidad y fiscalizar las acciones de sus autoridades:

- Denunciar infracciones y tener acceso a la información:

La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades en su Art. 118 alude al derecho vecinal de formular denuncias por escrito sobre infracciones, tanto de forma individual o colectiva. La autoridad municipal deberá responder la denuncia en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles, bajo la responsabilidad directa del funcionario, regidor o alcalde, según sea el caso. La respuesta deberá considerar la imposición de sanciones, de ser el caso, o declarar con fundamento la invalidez de la denuncia.

Además, la Ley N° 27086, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala que el vecino tiene derecho a ser informado respecto a la gestión municipal y a solicitar la información que considere necesaria, sobre todo en temática financiera y de gestión presupuestal. Dicha información deberá ser proporcionada, de conformidad con la ley. Pero además, los gobiernos locales deberán difundir, a través de sus portales de Internet, una serie de informaciones tales como adquisiciones de bienes y servicios, comunidades, organigrama, procedimientos, entre otros.

- Rendir cuentas:

Alude al derecho ciudadano, estipulado en la Ley N° 26300, Ley de los derechos de participación y control ciudadano, de interpelar a las autoridades (alcaldes y regidores) con respecto a la ejecución presupuestal y el uso de los recursos. Para que la demanda de rendición de cuentas tenga efecto, requiere de la presentación de firmas de, como mínimo, el diez por ciento (10%) de la población electoral con derecho a voto. La autoridad está obligada a dar respuesta en un máximo de 60 días calendario.

- Revocar y restituir autoridades

Este derecho se encuentra estipulado en el Capítulo III de la Ley N° 263000, Ley de los derechos de participación y control ciudadano. Alude al derecho que tiene la ciudadanía, en el caso del ámbito local, para destituir de su cargo al alcalde y a los regidores. Para ello, se requiere de la presentación de firmas del veinticinco por ciento (25%) de la población electoral de la localidad. La consulta de revocatoria solo procede una vez en el período de mandato y no es posible presentarla en el primer y último año del mismo.

- Incentivar la formación de dispositivos municipales:

Este derecho se encuentra estipulado en el artículo N° 114 de la Ley Orgánica de Municipalidades y en el artículo N° 8 de La Ley de los derechos de participación y control ciudadano. Alude a la iniciativa que tienen los ciudadanos para plantear al gobierno local que adopte una norma legal municipal que es de cumplimiento obligatorio para todos o una parte de los vecinos o para el concejo municipal. La iniciativa requiere el respaldo de firmas vecinales, certificadas por RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), de más del uno por ciento (1%) del total de electores del distrito o provincia correspondiente. El concejo municipal, conformado por el alcalde y el número de regidores que establece el Jurado Nacional de Elecciones, conforme a la Ley de Elecciones Municipales, aprobará las normas para el ejercicio de la iniciativa.

Mecanismos y espacios de participación directa que permiten el intercambio entre ciudadanos y autoridades con respecto a asuntos públicos de su localidad, para fomentar el desarrollo de la misma:

- Consejo de Coordinación local

(...) es un órgano de coordinación y concertación de las Municipalidades Distritales. Está integrado por el Alcalde Distrital que lo preside, pudiendo delegar tal función en el Teniente Alcalde, y los regidores distritales; por los Alcaldes de Centros Poblados de la respectiva jurisdicción distrital y por los representantes de las organizaciones sociales de base, comunidades campesinas y nativas, asociaciones, organizaciones de productores, gremios empresariales, juntas vecinales y cualquier otra forma de organización de nivel distrital.³³

Los representantes de la sociedad civil que participan del Consejo de Coordinación Local son elegidos por un período de dos años entre los delegados legalmente acreditados de las organizaciones de nivel distrital, y representan el cuarenta por ciento (40%) del total de participantes del concejo. Entre sus funciones resaltan las de coordinar y concertar el Plan de Desarrollo Concertado del Municipio Distrital y el Presupuesto Participativo Distrital, proponer proyectos de inversión y servicios públicos locales, y promover la formación de fondos de inversión para estimular la inversión privada en apoyo del desarrollo local.

- Participación a través de Juntas Vecinales, comités de vecinos y otros similares

La Ley Orgánica de Municipalidades en su Art. 106, la Constitución Política del Perú Art. 197 y La Ley de bases de la descentralización Art. 17 a 20 versan sobre la conformación y funciones de las Juntas o Comités Vecinales. Éste órgano de coordinación vecinal está integrado por representantes de las agrupaciones del distrito y organizaciones sociales de base, vecinales o comunales. Dichos delegados vecinales son elegidos en forma directa por los vecinos del área a la que representan por un período de un año.

³³ CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2003) Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Título VII, Capítulo III Consejo de Coordinación Local Distrital, Artículo N° 98 Definición y composición.

Las Juntas Vecinales se reunirán cuatro veces al año, de manera ordinaria, para ejercer sus funciones y además tienen derecho de voz en las sesiones del Concejo Municipal. Entre sus funciones resaltan la de concertar y proponer las prioridades de gasto de inversión, proponer políticas de salubridad, apoyar la ejecución de obras municipales y fiscalizar la ejecución de los planes de desarrollo municipal.

- Plan de Desarrollo Concertado

Es una herramienta de planificación elaborada participativamente y constituye una guía para la acción en el largo plazo. Está orientada a convocar y enfocar recursos y esfuerzos individuales e institucionales para alcanzar una imagen colectiva del desarrollo construida en base al consenso de todos los individuos y actores de un territorio determinado. (PRODES 2005: 4)

El desarrollo de esta herramienta de planificación se encuentra estipulado en el Art.199 de la Constitución Política del Perú, que señala que los municipios deben promover la participación vecinal para la formulación del Plan de Desarrollo Concertado. Asimismo, la Ley de Base de la Descentralización en sus Art.17 y 20 señala que los gobiernos locales deben promover la participación ciudadana en la formulación, debate y concertación de sus Planes de Desarrollo y Presupuestos; así como, que los gobiernos locales se sustentan y rigen por Presupuestos Participativos anuales que se formulan y ejecutan conforme a Ley, y en concordancia con los Planes de Desarrollo Concertados.

Precisamente en esto último radica la importancia del Plan de Desarrollo Concertado, porque los acuerdos generados por los vecinos sobre aquello que quieren y esperan para su distrito en el futuro le dan una mayor viabilidad técnica, política y financiera a los programas y proyectos que se formulan en el presupuesto participativo, ya que deberán responder y contribuir a lograr la imagen de colectiva de distrito que los vecinos quieren.

El contenido del plan debe contener un diagnóstico que permita conocer las potencialidades del distrito para lograr su desarrollo; una visión de desarrollo concreta que responda a la pregunta ¿qué es lo que queremos para el distrito?; ejes y objetivos estratégicos que corresponde a aquello que se quiere conseguir o lograr en las áreas o dimensiones que se desprenden de la visión, como desarrollo social, medio ambiente entre otros; y por último, proyectos estratégicos que corresponde a acciones que permitirán materializar y lograr los objetivos de cada dimensión estratégica.

- Presupuesto Participativo

Los planes y presupuestos participativos son de carácter territorial y expresan los aportes e intervenciones tanto del sector público como privado, de las sociedades regionales y locales y de la cooperación internacional.³⁴

Según las diferentes normativas, los gobiernos locales deben regirse por Presupuestos Participativos anuales, como instrumentos políticos de administración y gestión, que deben ser elaborados en concordancia con los Planes de Desarrollo Concertados.

La característica de este presupuesto es que debe ser participativo, es decir, debe permitir y propiciar la participación de la sociedad organizada en la definición de las acciones prioritarias a implementar en el gobierno local; ello incluye a organismos e instituciones privadas dentro del ámbito local. Pero, además de la sociedad civil, otros agentes pueden participar de la discusión y toma de decisiones sobre aquello a lo que se destinará el presupuesto. Entre ellos se encuentran los miembros del consejo de coordinación local y del concejo municipal, los representantes de la sociedad civil, los representantes de las entidades del gobierno nacional que desarrollan acciones en el ámbito del distrito y un equipo técnico que da soporte al proceso y participa con voz pero sin voto.

³⁴ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2002) Ley N° 27783. Ley de Bases de la Descentralización. Título III, Capítulo V Planes de desarrollo y presupuesto, Artículo 18.

La definición del presupuesto participativo se establece a través de talleres de trabajo, en los que participan todos los actores antes mencionados. En la primera etapa de los talleres, el alcalde presenta el Plan de Desarrollo Concertado, rinde cuentas sobre el grado de avance de los objetivos estratégicos, y realiza una evaluación de los resultados del proceso participativo y presupuestario del año anterior. En la segunda etapa de los talleres, se identifican los problemas y potencialidades de la localidad, se proponen acciones a implementar y se definen los criterios de priorización, tomando como referencia los criterios establecidos en las Directivas que emita la Dirección Nacional del Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas.

- Referéndum

El referéndum municipal es un instrumento de participación directa de la ciudadanía porque le permite a la población pronunciarse sobre asuntos de competencia municipal y aprobar o desaprobado ordenanzas municipales, excepto aquellas de naturaleza tributaria que estén de acuerdo a ley.

Las características de este instrumento se detallan en el Art. 115 de la Ley Orgánica de Municipalidades. Se indica que el mismo debe ser convocado por el Jurado Nacional de Elecciones (JNE), a pedido del concejo municipal o de vecinos que representen no menos del veinte por ciento (20%) del número total de electores del distrito, según corresponda. Además, para que los resultados sean considerados válidos por el concejo municipal, al menos treinta y cinco por ciento (35%) del total de electores del distrito debe votar.

- Cabildo Abierto:

Es una instancia de consulta directa entre el gobierno local y la ciudadanía, estipulada en el artículo 113 y 119 de la Ley Orgánica de Municipalidades. El cabildo debe ser convocado con un fin específico y el concejo provincial o el distrital, mediante ordenanza, reglamentarán la convocatoria al mismo.

Es un mecanismo de consulta abierto porque debería permitir la participación de todo el vecindario, pero en términos legales, el alcalde no se encuentra obligado a implementar las opiniones de los vecinos, aunque en términos de legitimidad sería recomendable que lo haga.

2.3. Consideración comunicacional sobre la participación ciudadana

En los capítulos anteriores, que versan sobre la democracia y la participación ciudadana, se ha definido a la democracia como un ideal ético social que, de algún modo, se materializa en el conocimiento y ejercicio que hacen los ciudadanos de sus derechos y deberes. Ello les permite participar en los asuntos de interés público de su localidad o nación, e incluso tomar decisiones que involucran el bienestar de aquella circunscripción. En este sentido, es importante que los ciudadanos interioricen los valores que definen la vida en una sociedad democrática para que puedan ejercerlos en el espacio público.

En dicho escenario, la instauración del espacio público se vuelve importante, ya que será el lugar en el que los ciudadanos, en el intercambio con otros, nutrirán su visión política y social de la vida. Esta idea es resaltada por Hannah Arendt, ya que para ella la democracia implica un diálogo entre los diversos actores de la sociedad y se trata de una interacción que debe darse en espacios públicos (1993: 16). Arendt, al hablar de diálogo e interacción, se posiciona en el ámbito de la comunicación y lo vincula con el ejercicio democrático. Por ello es pertinente presentar una consideración comunicacional sobre la participación ciudadana.

Desde la comunicación, los espacios públicos son espacios de comunicación porque son lugares que propician *una puesta en común* (Calleti 1998-2000: 13), que no es otra cosa que un encuentro en el que tiene lugar la interacción y socialización de los ciudadanos. Por ello la comunicación es central en el proceso de democratización y promoción de la participación ciudadana, no solo porque los ciudadanos requieren de información para poder involucrarse con lo que ocurre en sus localidades y tomar decisiones; sino sobre todo porque mediante el diálogo los ciudadanos llegan a consensos sobre aquello que quieren y esperan para su localidad en un futuro, y cómo lograrlo.

En la formación y construcción de la esfera pública, la participación de los medios de comunicación es apreciada como una pieza clave, ya que brindan un servicio imprescindible a la sociedad: la información. Para Lewis, cuando la sociedad comparte dicha información, establece su sentido de pertenencia a la comunidad, lo que permite la consolidación de la democracia y la participación ciudadana (1996: 5). Así mismo, profesionales de la comunicación como Rosa María Alfaro, Jesús Martín Barbero y Renato Ortíza, señalan —en el libro *Los medios, nuevas plazas para la comunicación*— que los medios son fundamentales al hablar de democracia y participación ciudadana, porque debiesen permitir la edificación de un espacio público que propicie ciudadanos activos.

Estas afirmaciones parten de la premisa de que “(...) no es posible entender a la ciudadanía por fuera del consumo massmediático” (Alfaro 2003: 27), porque los medios tienen injerencia en la formación de la opinión pública.

2.3.1. Medios de Comunicación, democracia y participación

Al hablar de los medios de comunicación y su rol, los académicos y la ciudadanía en general cuestionan si los mismos son espacios que fomentan el ejercicio ciudadano y permiten que la ciudadanía participe y ejerza la democracia o si más bien propician lo contrario.

Para Rosa María Alfaro, “los medios de comunicación se constituyen hoy en un factor importante de formación ciudadana y de legitimación del poder. La clase política se justifica o se incorpora al cuestionamiento por relación y acción directa con los periódicos, las revistas, radio y televisión” (Ibíd.: 24). Por ello, en esta sección se presentará el rol que los medios tienen en nuestro país en relación a la participación ciudadana y la democracia.

Previo a la presentación de cada medio, cabe partir de la definición ideal de los medios de comunicación, planteada en la Ley de Radio y Televisión, Ley N° 28278, en su Art. 3: “Los servicios de radiodifusión son servicios privados de interés público, prestados por una persona natural o jurídica, privada o pública, cuyas emisiones se destinan a ser recibidas directamente por el público en general”.³⁵ Al ser un servicio de interés público, debiese responder precisamente a aquello que, valga la redundancia, sea de interés de la población y colabore con la formación de la ciudadanía. Por ello, la Constitución Política del Perú resalta que “los medios de comunicación social deben colaborar con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural”.³⁶

Sin embargo, garantizar el cumplimiento de la Constitución no es sencillo porque los medios de comunicación disponen de una gran libertad y un gran poder, lo cual se ve reflejado en su capacidad para generar discursos económicos y políticos. Frente a dicha situación existe la propuesta de la autorregulación, que señala que los medios no debiesen ser regulados ni por el mercado ni por el Estado (Aznar 1998: 3-4).

Aznar considera que debido al crecimiento e influencia que han tenido los medios, es necesario dotarlos de criterios para que hagan un uso responsable y cuidadoso del espacio (Ibíd.: 2). La pregunta es ¿quién debe estipular esos criterios? Aznar señala que el mercado no es una opción porque eso acentuaría aún más el hecho de que los medios son un servicio privado, un negocio. Como tal, tiene sus propios intereses económicos y políticos, y su afán

³⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2004) Ley N° 28278. Ley de Radio y Televisión. Libro I, Disposiciones Básicas, Artículo 3.

³⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2004) Constitución Política del Perú. Título I De la persona y de la sociedad, Capítulo II de los Derechos Sociales y Económicos. Artículo 14°.

de “(...) satisfacer el interés del público (que se determina mediante los índices de audiencia y las cifras de tiraje, lo cual no tiene relación con el interés público) se convierte en la justificación común de los medios (...) proliferando la tentativa cada vez más frecuente de tratar la información como mera mercancía”.³⁷

Por otro lado, el Estado tampoco debería regular la actividad de los medios (Aznar 1998: 3) porque resulta demasiado frecuente que la regulación legal o el control público lleve al gobierno a convertir los medios en mecanismos de propaganda que respondan a intereses partidistas o gubernamentales. Además, el poder político se podría ver tentado a limitar la libertad de expresión, que es un derecho garantizado por la Constitución de nuestro país y cuya obstaculización contribuye al debilitamiento de la democracia. Esto es así ya que la libertad de expresión es un derecho pero también un deber. Garantizarla es importante, pero el abusar de ella puede ser un problema porque “la libertad de informar y expresar a través de los medios de comunicación no son propiedad exclusiva de los comunicadores sino también de los destinatarios o receptores de los mensajes. Esta libertad implica por un lado el poder tener acceso a la información, a investigar, a poder transmitirla y de otro lado a recibirla”.³⁸

Por ello, en este escenario, especialistas en el tema como Aznar y Larco, proponen la alternativa de la autorregulación. Las bases de esta opción regulatoria son la ética y la moral porque no se trata de una norma o ley impuesta por un ente externo, sino de mecanismos e instrumentos (como códigos de conducta, estatutos de redacción, consejos de información, etc.) que deben ser determinados por los tres actores de la comunicación: los propietarios, los profesionales que trabajan en los medios y el público. El ideal de la autorregulación es llegar a acuerdos que se plasmen en normas éticas, y conductas que demuestren que los medios están dispuestos a hacer públicas las conductas erróneas para

³⁷ AZNAR, Hugo (1998) “La autorregulación de la comunicación: entre el Estado y el mercado”. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*. San Pablo, Valencia. N° 1. <http://www.uv.es/CEFD/1/Aznar.html> (consulta en línea: 12/11/2010)

³⁸ LARCO, Miriam. “Ética y Derecho: Un vínculo necesario”. *Página Web de la Veeduría Ciudadana* [veeduria.org.pe](http://www.veeduria.org.pe) <http://www.veeduria.org.pe/estudios/articulos/larco.htm>

corregir sus errores; esto demuestra el compromiso de una sociedad madura que va más allá de las leyes.

Pero en nuestro país, la regulación de los medios de radiodifusión se ha visto plagada de esfuerzos y obstáculos a lo largo de su historia, siempre ligada a la promulgación de leyes antes que a la autorregulación. La primera Ley de Radiodifusión, Ley N°16851, fue promulgada por el presidente Fernando Belaunde Terry el 28 de febrero de 1968, diez años después que la televisión llegara al Perú. Pero dicha ley quedó sin efecto durante muchos años a raíz del golpe militar del general Juan Velasco Alvarado, quien durante su periodo promulgó la “Ley de Comunicaciones”, que desplazaría a la Ley de Radiodifusión.

Así la legislación de nuestro país respecto a los medios de comunicación adoleció de un fuerte letargo de más de 30 años debido al gobierno militar, el gobierno del APRA y la encubierta *red de compra de medios* de los años 90 durante el gobierno de Alberto Fujimori. Ya que durante la dictadura del fujimorismo, los medios de comunicación fueron vendidos a los intereses del Gobierno, de modo tal que los peruanos contábamos con medios que ocultaban lo que en realidad estaba sucediendo, y servían a intereses muy diferentes a los de la ciudadanía.

Todo esto cambiaría recién en el año 2001, durante el gobierno de transición de Valentín Paniagua, en el que se propusieron algunas alternativas para renovar las leyes de radiodifusión en nuestro país. Luego, durante el gobierno de Alejandro Toledo, las ideas serían plasmadas en el proyecto de ley *Modernización y Transparencia de los Servicios de Comunicaciones*, que promovió la promulgación de la Ley N° 28278, *Ley de Radio y Televisión*, el 15 de julio del año 2004.

Pero además del esfuerzo legal, nació el Consejo Consultivo de Radio y Televisión (Concortv), que es un “órgano autónomo, plural y consultivo que busca el desarrollo de la radiodifusión en el país, promoviendo en ella la calidad, la ética, la responsabilidad y el

respeto a los derechos y libertades ciudadanas”.³⁹ Este Consejo está integrado por representantes de las facultades de comunicaciones, la asociación de consumidores, la asociación de anunciantes, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entre otros. Entre sus funciones, actúan como veedores en los concursos públicos donde se otorgan las autorizaciones para brindar los servicios de radio y televisión, emiten opinión antes de sancionar a aquellos que incumplen con lo señalado por la Ley en cuanto a la prestación del servicio radioeléctrico y proponen al Ministerio de Transportes y Comunicaciones el establecimiento de convenios nacionales e internacionales que permitan el desarrollo de la radio y televisión.

Así mismo, desde 1999, existe la Veeduría Ciudadana de la Comunicación Social, una iniciativa que en su primer momento fue integrada por la Defensoría del Pueblo, el Instituto de Defensa Legal, Foro Educativo, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), la Comisión Episcopal de Comunicación Social (CONAMCOS) y la Asociación Peruana de Facultades de Comunicación Social (APFACOM). Su función está ligada al monitoreo de la programación de los medios de comunicación, así como acercarse a los ciudadanos para conocer sus opiniones y percepciones.

Esta información permite al lector conocer la forma en la que los medios de comunicación son comprendidos y regulados por el Estado en nuestro país, lo que será complementado con la presentación de los roles que la prensa, la radio y la televisión han tenido, en relación a la participación ciudadana y la democracia.

▪ La prensa

La prensa es el primer medio de comunicación masiva que existió en nuestro país, pero desde su llegada debió enfrentarse con una característica de la población peruana que obstaculiza el desarrollo del medio y de la sociedad: el analfabetismo. Si bien hoy el analfabetismo es exponencialmente menor al que existía cuando apareció la prensa, aún

³⁹ Concor.tv.com Portal de Concor.tv, Sección “El Concor.tv” [consulta en línea: 02/11/2010]

representa el 11,9% de la población, según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

La prensa apareció en el Perú cien años antes de la independencia, con la Gaceta de Lima, que era el periódico oficial en 1715. Dicho periódico se parece mucho al de hoy porque no trataba un solo tema sino que tenía secciones locales e internacionales (Gargurevich 1999: 6). Casi setenta años después, Antonio Cabello de Meza crearía el Diario de Lima, cuyo fin era netamente informativo, y un par de años después un grupo de hombres, admirados por la ilustración francesa, fundan el Mercurio Peruano, cuyo objetivo era más científico y cultural antes que informativo o noticioso. Luego, “al iniciarse la historia de la República el oficio de la prensa confunde editores con periodistas. Los periódicos son de pequeño formato, tirajes muy limitados y, sobre todo, su intención es política. Sus redactores son personajes que no están interesados en los noticias, en los fines sociales del periodismo y sólo atacan con ferocidad a sus adversarios y alaban a sus amigos” (Gargurevich 2003: 14).

Es así que con el inicio de la República, la prensa adquiere cierto protagonismo y a lo largo del siglo XX crece en alcance y número, aunque, como lo señala Gargurevich, el sentido ético o el fin social del periodismo no es lo que caracteriza a la prensa peruana. No obstante, la prensa desde aquel momento permitía llevar información a todo el Perú, sobre todo antes de que existiera la radio, que se convertiría en el medio popular y favorito, sobre todo porque los analfabetos también podían acceder a ella.

De esta forma, la prensa gana mucho poder, por lo que eso se presenta como interesante para el Estado, quien buscará controlar este medio con más intensidad desde la mitad del siglo XX porque sabe que fomenta el entendimiento y “(...) el saber del homo sapiens se desarrolla en la esfera del *mundus intelligibilis* (de conceptos y de concepciones mentales)” (Sartori 1997: 51). Esta afirmación es resaltada por Sartori, quien señala que el ciudadano se forma adquiriendo conocimientos que le permitan aumentar su competencia cognoscitiva y desarrollar una opinión. Ello es más propicio cuando existe una prensa libre y múltiple,

algo difícil de garantizar, sobre todo debido a los intereses que existen detrás de un periódico, tanto por parte de los dueños, como por parte del gobierno de turno.

En el gobierno de Velasco, en 1970, se promulgó el Decreto Ley N° 18169 que expropió varios periódicos de gran circulación, como el Expreso y Extra, por considerarlos de interés social. Con esta medida, se le impidió a la población contar con una prensa múltiple y libre, ya que los medios y los mensajes que se publicaban a través de ellos eran liderados por el gobierno militar. Esta medida de regulación mediática por parte del Estado, en nombre de la ciudadanía, finalmente se presentó como perjudicial para la sociedad, que debió enfrentarse a la parcialidad en el trato de los temas.

Luego de aquella etapa, la prensa informativa y de opinión, representada por *El Comercio*, *La República* y *Expreso*, intentó recuperar su independencia, mientras que en paralelo se iniciaría la revolución de los diarios sensacionalista o chicha, que adquirieron gran popularidad a mediados de los ochenta.

En la década de los noventa, con Fujimori como presidente, la prensa sensacionalista gana más protagonismo, generando lo que se conoce como *prensa chicha*, caracterizada por el formato tabloide, y los temas de espectáculo, las crónicas familiares y policiales (Grompone 1999: 134-135). Años después se comprobaría que durante el gobierno de Alberto Fujimori se subvencionó y pagó grandes cifras de dinero a los dueños de algunos diarios chicha con el fin de difamar en las primeras planas a todo aquel que representara a la oposición, así como para promocionar la imagen del gobierno y favorecer las obras del entonces presidente.

Las portadas y contenidos de diarios chicha como *El Chino*, *El Tío* o *Ajá* se caracterizaban por mostrar un apoyo explícito al gobierno, atacando no solo a la oposición sino también a periodistas que fueran contrarios al régimen. La maniobra del gobierno, señala Grompone (1999: 135), iba más allá de la primicia informativa porque todas las agendas de los

periódicos chicha eran organizadas cuidadosamente por el Servicio de Inteligencia del Estado.

En los diarios chicha se resaltaban temas locales y comunales, de espectáculo o con vínculos familiares como “chofer se suicida por hijo fumón” o “microbusero mató a su mujer” (Grompone 1999: 142). Las noticias que aparecían allí eran nada menos que un show montado, cuyos titiriteros eran Fujimori y Montesinos. Esto no solo promovió la desinformación entre los ciudadanos, sobre todo entre aquellos que no tenían la posibilidad de contrastar con otra información por su precio u otro tipo de acceso, a lo que además se suma que promovió un *demos debilitado*.⁴⁰

A pesar de ello, los diarios chicha promovían una falsa sensación de bienestar entre los ciudadanos pertenecientes a los sectores más pobres de la población, quienes eran los principales consumidores: “ningún entrevistado del nivel A declaró comprar *El Chino*, que resultó ser el chicha favorito del nivel más bajo, el D” (Gargurevich 2000: 259). Los diarios chicha se posicionaron bien en dicho segmento porque para ellos le acercaba la noticia ya que no solo resaltaban las obras positivas de Fujimori y ocultaban sus atropellos, sino que los temas eran tratados en los tabloides como historias cotidianas, con personajes de ficción e historias de parentesco y amistades que se asemejan a las que dicha población mantenía (Grompone 1999: 144).

Esta situación le permitía a los ciudadanos sentir que participaban de lo que acontecía en el país: cuando algún personaje se quejaba de los precios del mercado o cuando se enteraban que los hijos pueden mandar a matar a los padres, entre otros. Pero no es la participación decisoria o consultiva la que predominaba, sino más bien una manipulada.

Hoy en día, si bien los diarios ya no son pagados por el gobierno de turno para publicar sus artículos, los formatos tabloides continúan ofreciendo información de poca calidad, y los

⁴⁰ Giovanni Sartori señala la característica del *demos debilitado* como el estado en el que se encuentra la ciudadanía cuando el número de personas desinformadas se incrementa, y con ello su competencia, conocimiento y entendimiento sobre los asuntos públicos (1997: 131).

diarios considerados serios o informativos, en algunas oportunidades publican editoriales y hasta artículos parcializados a favor de los gobiernos de turno.

Cabe mencionar que para la autora no es un problema que la prensa tenga una postura, al contrario, el problema está en si dicha postura es explícita o si es que los ciudadanos tienen la posibilidad, y sobre todo, la habilidad, ganas y el dinero de contrastar diversos medios masivos para conocer qué es lo que pasa en el país.

Si bien no es correcto generalizar, en líneas general las características que ha ido adquiriendo la prensa escrita de nuestro país, no le ha permitido promover el *demos saber* sino más bien fomentar una sociedad desinformada y con un *demos debilitado*. A pesar de que los ciudadanos y receptores de información poseen una capacidad de discernimiento e interpretación de la información que reciben, sobre todo en los sectores más pobres estuvieron expuestos a información de baja calidad y por otro lado el gobierno no se ha preocupado en garantizar una buena educación que les permita asumir su rol de receptores juiciosos que además busca información contrastada. Para la autora es importante fortalecer ello ya que esto disponer de información es el primer paso para poder llegar a un nivel de participación real.

- La radio

La radio es una referente que imaginamos exclusivo, y al mismo tiempo, se nos cuela por todas partes. (Grompone 1999: 109)

En este acápite presentaremos la evolución de la radio en el Perú para conocer el aporte de dicho medio masivo a la ciudadanía, por ello no se ahondará en la presentación de radios comunitarias debido a que su alcance no es masivo; no se ha considerado relevante para este estudio.

Desde que nació la radio en el Perú, cautivó a la sociedad por las posibilidades que presentaba al ser un medio informativo a la vez que entretenido y cultural. En sus inicios, en 1925, la Peruvian Broadcasting Company de Marconi Wireless, inició su programación con entusiasmo pero debido a la baja venta de receptores no prosperó. Sin embargo, años más tarde el Estado y Marconi crearían la Radio Nacional del Perú, y un grupo de inversionistas consolidaría la primera cadena de radio privada: Compañía Peruana de Radiodifusión S.A. Dicha cadena era propietaria de más de diez radios a nivel nacional.

Tras la creación de la primera radio privada comercial, el número de la audiencia fue en incremento y la radio se posicionó como el medio favorito por excelencia, al punto de que en 1937 se publicó un Reglamento de radiodifusión porque el Estado reconoció la importancia que había adquirido el medio, y consideraba que merecía una regulación específica porque podía ser usado por el gobierno con fines de propaganda (Perla 1995: 49-50).

La oferta radial y los géneros fueron incrementándose hasta llegar al número y variedad con el que contamos hoy: programas musicales, noticieros, radionovelas o radioteatros, humorísticos, concursos, entre otros. En dicho contexto, y hasta hoy, el tipo de servicio radial predominante fue el comercial, que corresponde a “(...) aquellos cuya programación está destinada al entretenimiento y recreación del público, así como a abordar temas informativos, noticiosos y de orientación a la comunidad, dentro del marco de los fines y principios que orientan el servicio”.⁴¹

En el marco del servicio de radiodifusión comercial, desde hace algunas décadas, señala Grompone, se ha producido un cambio en las sociedades urbanas que ha sido siempre característico de los pequeños poblados y el medio rural, porque ahora las personas quieren hablar, ser escuchadas y escucharse (1999: 111).

⁴¹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2004) Ley N° 28278. Ley de Radio y Televisión. Libro I, Disposiciones Básicas, Título 1, artículo 9 por su finalidad.

La radio se presenta entonces como el medio más inclusivo para la población peruana porque no presenta las dificultades de acceso que tiene la televisión o el problema que significa escribir a las pocas secciones de cartas del público que tienen los periódicos, ya que el riesgo de que las coloquen es ínfimo. La radio en cambio se presenta como un espacio de diálogo porque “(...) las emisoras de radio se han vuelto cada vez más interactivas y asociadas, más allá de espacio de diálogo, con la intervención directa del público oyente sobre los acontecimientos que le tocan de cerca” (Grompone 1999: 112).

La gente se identifica con la radio no solo porque puede participar directamente haciendo escuchar su voz, sino porque encuentra en ella la información que necesita para poder actuar en su vida diaria; busca lo que considera la noticia útil: “Los precios del mercado, el consejo de los médicos y abogados, las vías cerradas o bloqueadas por la aglomeración en el tránsito, la receta de cocina fácil de hacer y económica...” (Ibíd.).

En esta línea, una de las emisoras con mayor popularidad, tanto por su alcance territorial como por la variedad de programas interactivos que presenta es Radio Programas del Perú (RPP). La primera señal transmitida por RPP tuvo lugar en el año 1963, y desde entonces, ha venido promoviendo el “(...) análisis político y del acontecer nacional a través de las tres ediciones de La Rotativa del Aire, además de presentar espacios relacionados a la salud, economía, laboral, tecnología, turismo, consultorios legales, entre otros contenidos.”⁴²

Las ondas de RPP han traspasado fronteras, llegando a los lugares más recónditos del país, incluso antes que la línea telefónica. Grompone indica que la primera llamada de una comunidad aguaruna que inaugura su línea telefónica es a RPP, para dar un mensaje de saludo y de orgullo (1999:112), y esta misma situación se repite y replica en otros lugares del país. Esto ha sido posible porque RPP cuenta con diversos espacios de escucha al oyente, como El Rotafono, que “es una línea abierta de RPP Noticias donde se canalizan las

⁴² Radio Programas del Perú (2010) “RPP cumple 47 años brindando información y servicio al país”. Radio Programas del Perú. Sección Actualidad. Lima, 07 de octubre. (Consulta: 14/11/2010) <http://www.rpp.com.pe/2010-10-07-rpp-cumple-47-anos-brindando-informacion-y-servicio-al-pais-noticia_300941.html>

denuncias, emergencias en las que se requiera intervención inmediata y problemas de interés común a través del contacto directo con el público”⁴³.

Incluso RPP se auto identifica como “(...) un medio de comunicación esencialmente de servicio donde, la población puede ser atendida con la inmediatez y calidez que merece”⁴⁴ y enfatiza que su labor es facilitar el diálogo entre las personas agraviadas o con problemas, con los grupos sociales o entidades aludidas. Esto permite notar que el medio radial está haciendo las veces de intermediario o juez, remplazando el papel del Estado en aquellos rincones donde éste no llega, y en dicho contexto, “(...) los nuevos actores políticos son los periodistas de radio que fiscalizan a veces con acuciosidad” (Grompone 1999: 117).

Cabe mencionar que estos nuevos actores políticos (los periodistas de radio), por ser líderes de opinión, fueron duramente agredidos y perseguidos durante el gobierno Fujimorista. Los casos más resaltantes son mencionados en el Informe de la Defensoría del Pueblo sobre la situación de la libertad de expresión, donde destaca el caso de Radio Maraón de la ciudad de Jaén, por la persecución, amenaza y hasta atentado del que fueron víctimas el Director de la Radio y periodistas como José Luis Linares Altamirano (Defensoría del Pueblo 2000: 100-101).

Los atentados y las persecuciones a los periodistas de radio, sobre todo de provincias, permiten inferir que para el Estado el medio radial había ganado mayor espacio entre los ciudadanos. Dicha información se confirma con los resultados de una encuesta realizada por la Asociación de Comunicadores Calandria en 1998 a 450 personas, en la que los ciudadanos indican que la radio es el medio que permite mayor participación (60,7%) en comparación al bajo porcentaje que le adjudican a Instituciones del Estado como el Municipio distrital (7,2%), el Congreso (5%) o el ejecutivo (2,5%) (Alfaro 2003: 61).

⁴³ Radio Programas del Perú (2010) Radio Programas del Perú. Sección Rotafono. Lima, 07 de octubre. (Consulta: 14/11/2010) <http://radio.rpp.com.pe/rotafono/>

⁴⁴ Ibidem

Sin embargo, a pesar de que al participar en la radio los ciudadanos sienten que están cumpliendo con una responsabilidad ciudadana, Grompone nos recuerda que la gente necesita saber para actuar (1999: 112). Lo que intenta decir este autor es que las quejas o intervenciones diarias que hacen los ciudadanos en la radio a veces no son suficientes, porque por ejemplo, el reclamo sobre las cañerías rotas, el vecino borracho, el camión de basura ausente o el ladrón del barrio, no son necesariamente temas que forman a los ciudadanos y más bien (esto es añadido por la autora), estos podrían caer en la perversa ilusión de que están comunicándose con una entidad fiscalizadora que sí va a resolver los problemas sanitarios, va a vigilar a los borrachos y va a sancionar al ladrón. Esto es algo importante a tener en cuenta porque si bien el medio es bastante participativo, el tipo de participación que promueve no se aproxima a los grados más altos de codecisión o injerencia real en los asuntos de interés públicos; porque el publicar el caso en la radio no implica tener injerencia en la solución.

Cabe mencionar que la Ley de Radio y Televisión distingue la radiodifusión comercial de la comunitaria, señalando que la segunda corresponde a “aquella cuyas estaciones están ubicadas en comunidades campesinas, nativas e indígenas, áreas rurales o de preferente interés social. Su programación está destinada principalmente a fomentar la identidad y costumbres de la comunidad en la que se presta el servicio, fortaleciendo la integración nacional”.⁴⁵

Este tipo de radiodifusión tiene antecedentes en la década de 1960, con emisoras principalmente de la iglesia Católica, como Radio la Voz de la Selva, Onda Azul, Convención y Marañón.⁴⁶ Si bien no se ahondará en este tema, cabe mencionar que estudios sobre radios comunitarias, como el de Cicilia Krohling (2006), señalan que la radio comunitaria contribuye positivamente a fortalecer el rol ciudadano. Entre otras cosas,

⁴⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2004) Ley N° 28278. Ley de Radio y Televisión. Libro I, Disposiciones Básicas, Artículo 9 por su finalidad.

⁴⁶ Página web de la Biblioteca Virtual de la Universidad Privada de Tacna. Proyecto de Tesis “Marketing y Publicidad en Radios Comunitarias” http://www.upt.edu.pe/bvfaedcoh/index.php?option=com_docman

la radio comunitaria, comparte con radios masivas como RPP, la apertura de espacios para la participación directa de los ciudadanos en el micrófono.

- La televisión

La televisión es un medio amado por muchos y odiado por otros, pero lo cierto es que en nuestro país es el medio más visto, ya que según la última encuesta realizada por Ibope Time⁴⁷ en 12 ciudades del Perú, el 98,9% de las personas encuestadas en Lima ven televisión.

Para Sartori la televisión y el acto de *tele-ver* está cambiando la naturaleza del hombre y transformando al *homo sapiens* —que es producto de la cultura escrita y posee capacidad simbólica— en *homo videns*, que es producto de la imagen, en desmedro de la escritura (1997: 11).

En nuestro país, en 1958 con la emisión de la primera señal de televisión, se inició lo que Sartori define como la modificación de la relación entre entender y ver (1997:40), ya que según él, el mundo antes se relataba de manera escrita pero con el nacimiento de la televisión ello cambió en función de las imágenes que aparecen en la pantalla.

El primer canal de televisión peruano, responsable del cambio de paradigma mencionado, fue el canal 7, que estuvo a cargo del gobierno desde entonces y hasta ahora. Al inicio, la orientación del canal era exclusivamente cultural, centralizada en el Instituto Nacional de Teleducación (INTE) que emitía programas como *La Telescuela del 7*, para instruir a niños en temas educativos. Esa misma línea cultural y educativa se mantuvo durante el gobierno militar encabezado por Juan Velasco Alvarado, que emitió programas para niños como *Titeretambo*, *La casa de cartón*, *Pasito a paso* y *Chiquilines*. Luego, con la creación del

⁴⁷Página del Consejo Consultivo de Radio y Televisión. Artículo Mejorar la televisión es posible (Fecha de consulta: 18/11/2010)
http://www.concortv.gob.pe/es/index.php?option=com_content&view=article&id=631:miriam-larco-qmejorar-la-televison-es-posibleq&catid=4:noticias&Itemid=90

Sistema Nacional de Información (SINADI) a fines de 1973 y con la aparición de canales privados, el canal del estado cambió de orientación: de educativo-cultural a una señal más comercial y competitiva frente a los canales 4 y 5, con programas humorísticos, de concurso y variedades.

Como puede notar el lector, el inicio de la televisión en nuestro país tuvo fines educativos y culturales, enfocándose sobre todo en brindar educación a los niños con menos recursos. Sin embargo, Sartori nos recuerda que con la aparición de la televisión, nace el *video-niño* y un cambio de paradigma importante porque ahora los niños ven televisión durante horas y horas, antes de aprender a leer y escribir (1997:40). Si bien la tesis de Sartori sobre la televisión puede parecer un poco dramática, esta es compartida por otros autores como Wolton, que critica la *telerealidad* porque señala que no tiene nada de real al no guardar relación con lo que supuestamente representa. La televisión cae en el narcisismo, la violencia, los estereotipos mal gastados; sin embargo es un espejo de nuestra sociedad (2006: 56-57).

La idea compartida por ambos autores es que mientras en la radio predominaba la idea de comunicación, en la televisión prima la imagen, el interés por la fascinación. Dicha fascinación, señala Grompone, es presentada en las escenografías, las luces, etc., y lleva a que el individuo, que puede estar solo frente a la televisión, no se dé cuenta de su soledad (1999: 120). A su vez, Grompone cita a Michel Gheude para enfatizar esta idea, al precisar que “(...) ninguno de nosotros enciende la televisión para abstraerse de la sociedad, para retirarse del mundo, para estar solo sino que, por el contrario, lo hace para reanudar una relación con el mundo y con los demás” (Ibíd.: 113). Si bien para el público puede ser una manera de socializar y sentirse como parte de un todo, es muy peligroso que pueda pensar que, por estar viendo la televisión, necesariamente está formando parte del quehacer ciudadano.

Más peligroso aún es lo que Grompone define como *neotelevisión*, que tiene lugar cuando se rompen las barreras que separan al espectador del escenario, y la persona asume una

doble identidad: en su casa es simplemente un espectador más del público pero fuera de ella, lucha por entrar en el set y ser parte de los aplausos y los gritos que vienen desde el escenario (1999: 120).

La *neotelevisión* era conocida por el gobierno de Fujimori, quien supo sacarle provecho. Grompone señala que como parte de la estrategia de control mediática encabezada por Fujimori éste se encargó de definir la agenda de los medios, sobre todo de la prensa chicha y las televisoras (1998: 19-21). Fujimori se colocó como el principal interlocutor reconocido por la ciudadanía gracias a dos mensajes convincentes “yo estoy donde quiera que estés” y “soy un presidente como tú”; mensajes que eran reforzados por imágenes del presidente visitando y compartiendo con las poblaciones de los lugares más recónditos del país.

Además, durante el régimen fujimorista se promovió la proliferación televisiva de *reality-shows*, (Grompone 1999: 130-131) en donde se utilizaron los discursos o las experiencias particulares de las personas para generar rating e identificación por parte del público. Dicho formato fue utilizado como cortina de humo ante otros temas de coyuntura y, como señala Sartori, para entretener, relajar, divertir y cultivar el *homo ludens*, que es el hombre que se caracteriza por haber perdido el acto de discurrir por el acto de ver (1997: 69-71). Sumado a esto, el recurso de los sondeos de opinión fue muy utilizado en la década del fujimorismo, como una forma de medir “(...) los efectos de canalización de la agenda (...) tratando de definir también hacia donde se van orientando los deseos y preferencias de la población” (Grompone 1998: 24). El gobierno de los sondeos es descrito por Sartori como débil, volátil, inventado y que produce un efecto rebote de lo que dicen los medios, pudiendo influenciar a los ciudadanos a tomar decisiones equivocadas por opiniones que considera desinformadas, débiles o rumores (1997:77-80).

Estos sucesos nos permiten notar que durante la época del fujimontesinismo la televisión no se caracterizó por presentar programas que fomentasen el ejercicio ciudadano, sino más bien lo contrario, salvo algunas excepciones como el programa del periodista Cesar

Hildebrandt por ejemplo, que fue censurado y retirado. Sin embargo, si consideramos los inicios de la televisión peruana, estos tampoco fueron los mejores ya que durante el régimen militar la libertad de expresión fue censurada, y a la par, proliferaron programas de corte popular que estaban basados en *sketches* de humor, para hacer reír a la gente y que esta olvide el estado de represión que vivía; una estrategia muy similar a la de la década de los noventa.

Cabe mencionar que el recurso humorístico es utilizado reiteradas veces en los canales de televisión de señal abierta como una manera de burlarse de la política peruana y esto se debe a que los programas cómicos tienden a tener un nivel muy alto de audiencia. La imitación se realiza sobre aquellos que ejercieron el poder en el país en algún momento y le fallaron a la población con sus falsas promesas: “(...) las mismas palabras que se fueron vaciando de contenido cuando pretendían pronunciarse con seriedad, retornaron ahora como eficaz recurso humorístico” (Grompone 1999: 126).

Algunos autores señalan que este tipo de comunicación permite que el público genere un catarsis al ver representadas las quejas que tiene sobre sus antiguos gobernantes, sin embargo, la autora no considera que ello pueda ser comparado con una manera de formar ciudadanos críticos de los gobiernos de turno, con capacidad de reflexión.

Finalmente todo lo presentado nos permite notar que al menos en nuestro país la televisión no se ha caracterizado por ser un medio que brinde espacios de participación que contribuyan al fortalecimiento de la democracia sino más bien, como señalaba Grompone, ha generado espacios de aparente participación al fascinar al espectador, quien no pareciera ser considerado un interlocutor activo sino más bien un mero receptor de imágenes. Esto, ya que no se le ha incorporado, como en la radio, para recibir sus sugerencias o escuchar sus opiniones; es considerado un *homo videns*.

2.3.2. Espacios de comunicación más allá de los medios tradicionales

En el acápite anterior se presentaron los esfuerzos comunicacionales invertidos por el Estado y las organizaciones privadas en los medios de comunicación, en relación a la participación y la democracia.

En dicho contexto también se dieron iniciativas más allá de los medios masivos que fueron lideradas por organizaciones sociales, las cuales realizaron acciones de comunicación en los espacios públicos de la ciudad para promover la memoria histórica, los valores democráticos o incentivar el debate público sobre el acontecer local y nacional⁴⁸.

Sin embargo, el contexto actual y el avance tecnológico han traído consigo la aparición de nuevos medios, así como una nueva forma de comprender el espacio público, más allá del espacio físico para dar paso al virtual. Sin duda, no se puede dejar de afirmar que la aparición de medios masivos como la radio y la televisión trajeron consigo un cambio de paradigma sobre la forma en la que era comprendida la comunicación, ya que antes era prioritariamente alfabética (prensa escrita), pero éstos dieron lugar a una comunicación principalmente audiovisual y sensorial. Actualmente dicho paradigma comunicacional viene siendo replantado por otro, producto de las transformaciones y avances tecnológicos, el cual es presentado a continuación.

2.3.2.1. Tecnología de la Información y Comunicación

Mientras los medios masivos se caracterizaron por promover procesos de comunicación de una sola vía –del medio al receptor-, los nuevos medios recogen la idea de que el proceso de comunicación se basa en el intercambio e interacción entre interlocutores -el emisor y el

⁴⁸ Cabe destacar el trabajo del colectivo Yuyachkani, que desde 1971 desarrolla obras escénicas en espacios públicos para recuperarlos y mostrar sucesos de nuestra historia política; la caravana ciudadana es otra iniciativa que también utilizaba el espacio público pero para recoger la opinión de la gente y acercarla a los políticos; además destaca Tafos, taller de fotografía que nació en 1986 para que la población pueda relatar a través de fotos sus historias y mostrarlas a otros.

receptor- en la interpretación del mensaje. Los nuevos medios, producto del avance tecnológico, permiten un interactivo sistema de comunicación conocido como comunicación mediada por computadoras.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación aluden a técnicas utilizadas para crear, almacenar y transmitir información a través de redes, entre las cuales destacan la red de telefonía móvil, la red de televisión, pero sobre todo, la red de redes, Internet. Si bien este último concepto será detallado en el siguiente acápite, es importante resaltar que se trata de una red interactiva que sirve como soporte o canal a varios tipos de comunicación, incluso la interpersonal, por lo que ha promovido una nueva forma de comunicación: la comunicación mediada por computadora.

“En otras palabras, la formación de un hipertexto y un metalenguaje que, por primera vez en la historia, integran en un mismo sistema las modalidades escrita, oral y audiovisual de la comunicación humana.”⁴⁹

La cita de Manuel Castells resume el gran cambio que han traído las TIC a la humanidad al integrar en un solo espacio el texto, las imágenes y el sonido, permitiendo interactividad y un alcance global; algo que décadas atrás hubiese parecido un sueño o deseo futurista. El término TIC tiene un gran alcance porque alude a las redes a través de las cuales se transmiten información, desde el teléfono hasta Internet. En esta investigación se busca conocer los fenómenos comunicacionales que tienen lugar en dichas redes, de allí que TIC alude en este estudio a la red medular de la comunicación mediada por computadoras: Internet.

Para que el lector comprenda el cambio de paradigma de la comunicación, es necesario que primero se acerque al proceso de comunicación base y sus componentes -antes de la aparición de las TIC-, sobre todo porque las nociones le serán de utilidad, no solo para

⁴⁹ CASTELLS, Manuel (2001) La era de la Información Volumen I: La sociedad red. Alianza Editorial. p. 400

comprender el concepto *la nueva comunicación* mediada por computadoras, sino también los resultados presentados en el estudio.

▪ El proceso de comunicación

La comunicación, como fenómeno social, ha sido concebida como entidad ligada a los medios masivos o a las tecnologías. En este acápite se ha querido volver la mirada al origen y fundamento de todo proceso de comunicación: la interrelación de dos o más seres humanos en un espacio y tiempo determinado.

Marta Rizo nos recuerda que el término comunicación proviene del latín *comunicare*, que significa *poner en común*; de allí que su base sea la interacción o vínculo social entre dos o más personas en un mismo espacio y tiempo (2006:14). En su definición inicial no se había contemplado la mediación tecnológica sino las mediaciones que no son exclusivas de los medios como las de la familia, el trabajo, entre otros. En dicho proceso, tanto la comunicación verbal como la no verbal se presentan como fundamentales, e incluso la comunicación no verbal asume el papel más importante (2006:19). Rizo afirma que en el acto de comunicación presencial la comunicación no verbal representa el 93% del contenido que está en juego y las palabras solo representan el 7%; el lenguaje corporal representa el 55% de la información, el paralenguaje o tono de voz tal como la intensidad, la velocidad, las pausas, etc., representa el 38%

En este sentido, la comunicación pone acento en el intercambio y en la información, que es comprendida como el contenido del intercambio, tales como los hechos, ideas, o sentimientos que son expresados por un interlocutor a otro.



Como se aprecia en el esquema, el acto de comunicación en el nivel más básico es comprendido como un proceso en el que un interlocutor emite un mensaje a otro. Dicho interlocutor es definido como emisor precisamente porque emite un mensaje, que corresponde a una intención comunicativa, como por ejemplo, informar a otra persona, convencerla de realizar una acción, felicitarla, etc. Dicho mensaje será recibido por una o más personas, definidas como destinatarios o receptores. Todo esto tiene lugar en una situación específica que es definida por el entorno, el contexto físico, social y cultural en el que se produce la comunicación.

Además, autores como Goffman han generado aportes que complejizan este esquema tan básico, al resaltar la influencia recíproca que genera un interlocutor sobre las acciones del otro (1981: 27-28). Su afirmación sustenta que las acciones de cada uno de los participantes de la comunicación influyen de algún modo sobre los otros, porque cada uno ejerce un rol comunicativo específico, el cual puede variar según el entorno o el interlocutor al que uno se dirija.

Es así que uno podría ejercer un rol autoritario en un proceso de comunicación específico, tal vez en el trabajo, mientras que en la casa podría ejercer un rol paternal, por ejemplo. Andrés Rodríguez señala que existen distintos tipos de roles en función de los criterios previos de clasificación que se definan (2004: 174-175), por ejemplo, según el estatus o jerarquía que ocupen, según la finalidad, según su posición en el grupo, etc.

Debido a que en el acápite de resultados se caracterizarán los roles de los participantes de los espacios virtuales en función de la participación que tienen en los espacios, la autora considera pertinente presentar un resumen de los tipos de roles que las personas solemos desempeñar en un grupo, propuesto por Gibb (1996) en su libro *Manual de dinámica de grupo*:

- Armonizador: Es la persona que está de acuerdo con el grupo y por ello concilia posiciones opuestas, comprende y acepta.

- Alentador: Es la persona que fortalece el estatus del grupo. Se caracteriza por ser muy positivo, sensible, cordial y diplomático.
- Aclarador: Es la persona que vuelve a enunciar una cuestión para esclarecerla o la sintetiza después que ha sido enunciada para garantizar que los miembros del grupo están informados.
- Iniciador: Sugiere procedimientos, problemas o temas de discusión. Es la persona que siempre propone ideas o soluciones alternativas.
- Activador: Es la persona que impulsa al grupo para tomar decisiones y que incluso insiste en el cumplimiento del programa y la acción.
- Interrogador: Es la persona que suele formular preguntas porque requiere la aclaración de un tema o la repetición de informaciones para sí o para el grupo.
- Oyente: Es una persona que mantiene una actividad participativa e interesada, que si bien habla poco, demuestra el interés.
- Reductor De Tensión: Es quien ayuda al grupo haciendo chistes o con ocurrencias en los momentos oportunos, reduciendo las tensiones.
- Opinante: Es una persona que siempre aporta una creencia u opinión sobre algún problema o cuestión y da su propia experiencia para ilustrar lo que está tratando.
- Dominador: Es una persona que interrumpe constantemente para tomar la palabra con largos monólogos. Suele ser muy dogmático, trata de dirigir al grupo y podría afirmar que es la autoridad.

- Negativista: Es una persona que adopta una actitud negativa respecto de las cuestiones que discute el grupo, es pesimista y suele rechazar las ideas.
- Desertor: Es una persona indiferente a lo que sucede en el grupo, que se mantiene apartada e interviene sobre otros temas que no se relacionan con la discusión del grupo.
- Agresor: Es una persona que lucha por su posición. Suele criticar o censura a los demás y algunas veces demuestra hostilidad hacia el grupo o un individuo.

Este aporte, así como el de autores como Goffman, es considerado valioso para la autora, pero es importante contextualizarlo en el modelo de comunicación en el que fue concebido, el cual considera el intercambio entre dos interlocutores y no se reduce al proceso “*quién le dice qué a quién*”.

- Modelo básico: difusionista o de transmisión de información

Dicho modelo, llamado lineal o “Teoría de la Información” fue presentado en 1981 por Shannon y Weaver, quienes enfocaron el proceso de comunicación desde el punto de vista de la transmisión. Como ya se ha presentado en el modelo básico, para estos autores (1981: 21) la comunicación era comprendida como un proceso lineal que se lleva a cabo por dos interlocutores: un emisor y un receptor, que codifican y decodifican los mensajes porque comparten un código como es el lenguaje. Dicho modelo se interesó más por las señales y su transmisión que por los sujetos que participan de la comunicación y el contenido de los mensajes.

En base a este modelo básico se comprendió la mediación de la comunicación cuando aparecieron la radio y la televisión. Se resaltó la transmisión de información como componente central, antes que el componente de diálogo. Incluso, en un primer momento (alrededor de los años cincuenta), los medios masivos fueron considerados omnipotentes

porque se les atribuía el poder de producir un efecto directo sobre la actitud y comportamiento de los receptores, que eran vistos como víctimas indefensas. De allí que a este modelo se le llame efectos directos o aguja hipodérmica por la alusión al efecto inmediato sobre la actitud, que es como una inyección a la vena.

- Modelo circular: modelo de comunicación de doble vía

Paul Lazarsfeld (Otero 1999: 35-38) realizó investigaciones para desmitificar el poder que se le habían atribuido a los medios, enfatizando que los interlocutores sí tenían la capacidad de discriminar los contenidos que reciben, seleccionando y adquiriendo solo aquellos que ellos deciden, los cuales muchas veces se relacionan con sus actitudes o valores previos. Dicha postura fue aceptada y ampliada por otros autores, sobre todo psicólogos como Peterson, Mc Guire o Kelley, quienes coincidieron que la comunicación masiva era menos influyente en la actitud o comportamiento que la comunicación interpersonal.

Es así que siguiendo esta línea, desde mediado de los años setenta, los estudios de la comunicación, y la forma de comprender la misma, se centró en el receptor y el mensaje antes que el emisor y los medios de comunicación. Autores como Jakobson (Cáceres 2003: 55) agregarían un componente muy importante al proceso de comunicación: el *feedback*. Este componente le da importancia a la actividad receptiva, ya que la comunicación de retorno (*feedback* o retroalimentación) alude al mensaje de respuesta que es emitido por el receptor ante el mensaje transmitido por el emisor.

Lo importante de este modelo es que tanto el receptor como el emisor son considerados interlocutores con igualdad de oportunidades en el acto comunicativo, cuyos roles son intercambiados una y otra vez en función de los mensajes emitidos. Es decir, un emisor, toma luego el lugar del receptor, y el receptor tomará el lugar del emisor, y así sucesivamente, algo que ha sido denominado *role-taking* (tomar el papel del otro).

Si bien este modelo pone énfasis en el proceso de comunicación como un todo integral, con especial interés en el receptor, el mensaje y el intercambio de significado, es crucial recordar que el entorno cultural, económico, social y político, juegan un papel preponderante en el acto comunicativo y no fueron considerados. La decodificación que los interlocutores hacen de los mensajes que se emiten en el acto comunicativo está en función de su realidad específica. El lector no debe olvidar que el acto comunicativo es un intercambio simbólico, por lo que los significados que cada interlocutor le atribuyen al mensaje responden a su entorno. De allí que la mediación de la comunicación a través de computadoras complejice aún más el intercambio, porque éste adquiere características globales, permitiendo que personas con distintos entornos y realidades entablen una comunicación.

- Modelo de comunicación participativa

Este modelo, como toda construcción teórica, corresponde a su tiempo. Uno de sus líderes teóricos es Paulo Freire. Para él, todas las personas deben de tener el mismo derecho a expresar su palabra de forma individual o colectiva, y enfatiza que la participación es crucial en la toma de decisiones para el desarrollo porque permite que las personas intercambien información, conocimiento, sentimientos, percepciones, etc. con respecto a asuntos que son de interés público para ellos (1983: 76).

Este modelo, también denominado *comunicación para el cambio social*, se basa en el modelo de comunicación de doble vía, y rescata el rol de los actores de la comunicación como interlocutores, antes que como emisores o receptores, porque dichas denominaciones encasillan a cada participante bajo una etiqueta. La autora concuerda con esta propuesta, sin embargo, considera que no se puede afirmar que los interlocutores de toda comunicación son homogéneos ya que debido a conocimientos, capacidades u oportunidades, un interlocutor podría ser considerado más válido que otro. De allí la importancia de la comunicación participativa, en cuyas bases se considera la inclusión de todos, por lo que

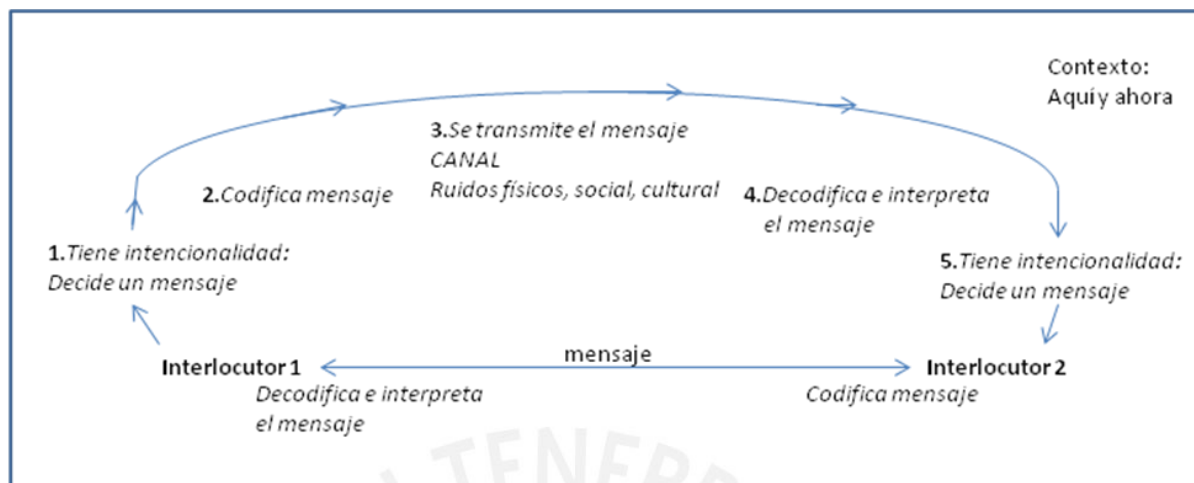
empoderar a los interlocutores con menores conocimientos, capacidades u oportunidades es fundamental.

“La comunicación para el cambio social recupera el diálogo y la participación como ejes centrales; ambos elementos existían entrelazados con otros modelos y paradigmas y estaban presentes en la teoría como en un gran número de experiencias concretas, pero no tenían carta de ciudadanía entre los modelos dominantes de modo que no alimentaron suficientemente la reflexión.”⁵⁰

Esta cita de Gumucio refleja que la comunicación participativa estuvo presente desde hace décadas, pero como componente de otros modelos y teorías de la comunicación. La comunicación masiva se posicionó por muchos años como el paradigma predominante y la comunicación fue relacionada con propaganda y difusión pero rara vez con diálogo. Algo que se presenta como intuitivo y elemental, dejó de estar presente pero fue recuperado y hoy ha tomado mayor protagonismo. Actualmente, la democracia participativa es un tema de discusión e interés público que viene siendo promovido no solo por Instituciones con alcance global y gran impacto como el PNUD, sino también por gobiernos de todas partes del mundo, como una forma de incluir o acercar a los ciudadanos a la gestión pública.

A continuación se presenta un esquema resumen del planteamiento de los teóricos sobre el modelo de comunicación participativa, con el cual concilia la autora y representa la forma en la que es comprendida la comunicación en este estudio. Por ello, la escalera de la participación y este modelo guarden relación: el nivel mayor de coparticipación y decisión se sustenta en una comunicación dialógica y participativa, la cual promueve el empoderamiento del ciudadano para que sea considerado un interlocutor en igualdad de condiciones que los gobernantes; la información de calidad y su rol en el acto comunicacional le permitirán al ciudadano ser un receptor activo y además propositivo. Sin duda, la comunicación sin participación sería un proceso de transmisión de información, en un solo sentido.

⁵⁰ GUMUCIO, Alfonso (2004) El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Investigación y desarrollo* año/vol. 12, N° 01 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Pp. 2-23



Para la autora, de este esquema se desprende la idea de que si los interlocutores no practicasen los fundamentos del diálogo, pertenecerían a la categoría de informadores y no de comunicadores. Esto es compartido por representantes de la escuela de Palo Alto en diversas disciplinas como Erving Goffman en sociología, que propone la teoría de los roles en el acto comunicativo y la afectación recíproca de los interlocutores, y Marc y Picard en la psicología. Éstos últimos (1992: 39), agregan que la comunicación obedece a tres principios:

- El principio de totalidad: Alude a que la comunicación es un sistema en el que cada una de las partes está relacionada con otras, por lo que el cambio en alguna provoca un cambio en las demás o en el sistema total.
- El principio de causalidad circular: Se relaciona al concepto de retroalimentación o *feedback*.
- El principio de regulación: Señala que no existe comunicación que no obedezca a un determinado número de reglas o convenciones.

De esta forma, la comunicación es vista de manera holística, y su estudio se centra en la situación comunicativa específica, es decir, en la interacción que mantienen los interlocutores, contextualizada en un entorno específico como objeto de estudio.

Autores como Gumucio son enfáticos en afirmar que son pocos los estudios académicos sobre comunicación participativa en nuestra región, a pesar de que América Latina tiene muchas experiencias de comunicación popular y participativa. Esto se presenta como un reto para los comunicadores sociales de la región, como la autora. En esta oportunidad existe un desafío frente a las ventajas de la tecnología, las cuales hay que analizar para que efectivamente sea una herramienta que contribuya y fortalezca el proceso de comunicación.

Más adelante se presenta la forma en la que se replantea el proceso de comunicación debido a la aparición de nuevos medios y a la participación activa de los interlocutores en los mismos, lo cual se enmarca en el modelo de comunicación antes presentado en el gráfico.

2.3.2.1.1. Sociedad red o sociedad de la información

A finales del siglo XVIII inició una transformación social que no se ha detenido hasta hoy: se sustituyó la base agraria de las sociedades tradicionales por una industrial. A esto se le llamó la primera revolución o revolución industrial, y desde el punto de vista técnico la máquina de vapor es la que inicia esta etapa. Luego, tuvo lugar la segunda revolución industrial o la revolución científico-técnica. Ésta se caracterizó por la aceleración e incremento de la producción industrial gracias a la ciencia de la producción; en dicho contexto nace lo que se conoce como “sociedad industrial”. Esta última ha sido caracterizada por Lucas Marín como una sociedad en la que la empresa se separa radicalmente de la familia y existe una división del trabajo en la empresa; surgen los sindicatos; se institucionaliza la seguridad social y el derecho social a la protección; supone una acumulación de capital que se renueva; y genera concentración obrera en el sitio de trabajo (2009: 21-25).

En este contexto, la industria define a la sociedad y ésta empieza a organizarse en torno al eje de producción y de la maquinaria para la producción de bienes, así como de las fuentes de trabajo manuales y de extracción. La segunda revolución industrial (Marín 2009: 23-24) no solo se caracterizó por la aparición de la gran fábrica y miles de chimeneas, sino también por el desarrollo de técnicas que contribuyeron a la mejora y expansión de la comunicación y la información como la telefonía, la telegrafía, la radiofonía y la cinematografía. Esto es crucial ya que dicha tecnología trajo consigo cambios importantes en la sociedad, los cuales se acrecentaron aún más en la llamada tercera revolución industrial o revolución de la información.

La llamada revolución de la información tuvo lugar desde la mitad del siglo XX y se caracteriza (Davey 1959: 291) por procesos de control automático y productivos cada vez más largos y complejos. Además, (Marín 2009: 19-20) el acceso a la información es creciente, la economía capitalista se generaliza en todo el mundo, el tipo de producción predominante es el de servicios e información en red, la tecnología es vista como necesaria y la comunicación es comprendida como global con la aparición de la Internet y los nuevos medios.

La sociedad de la tercera revolución es caracterizada por utilizar y generar información, debido a ello los autores la han nombrado bajo diversos calificativos: Sociedad post-industrial para enfatizar la distancia que la separa de la sociedad de la primera o segunda revolución; tecnológica por la creciente automatización en la producción, distribución y consumo; y electrónica por ser una sociedad que tanto en lo cultural, psicológico, social y económico ha sido impactada por la electrónica y la tecnología, sobre todo en el área de las computadoras y las comunicaciones.

Dicha proliferación y expansión de la tecnología, aplicada a las comunicaciones y las computadoras, tuvo lugar desde inicio de los años ochenta, y otorgó gran importancia al traslado de información y a los procesos informativos porque fueron vistas como fuentes de productividad y poder. De modo que con el cambio de paradigma de la era industrial a la

era de la información, palabras como sociedad e información que raramente aparecían juntas, empiezan a ser utilizadas en el campo de las ciencias sociales, la economía y hasta la política para referirse a la característica de la sociedad de este tiempo: *sociedad de la información*.

Si bien el término sociedad de la información es utilizado de forma coloquial y extendida, su uso es discutido por especialistas que estudian las Tecnologías de la Información y Comunicación, debido a los cambios que han traído las mismas a las sociedades. En tal sentido, autores como Manuel Castells y Eduardo Villanueva discrepan sobre el uso de dicho término y prefieren más bien acuñar el de sociedad red, como una forma de organización social del sistema capitalista, ya que gracias a las millones de redes de ordenadores que existen en el mundo se propicia la comunicación humana en todos los aspectos de la vida: “(...) desde la política y la religión al sexo y la investigación, con el comercio electrónico como núcleo central del Internet contemporáneo”.⁵¹

La autora considera que la tesis de Villanueva para desestimar el uso del concepto de sociedad de la información (2005: 44) es acertada ya que identifica la falacia del argumento de quienes lo defienden: el garantizar el acceso a la información no asegura que aumente su disponibilidad o que las personas vayan a acceder a la misma. Además, Villanueva agrega que la disponibilidad de la información no genera conocimiento por sí misma, y que el conocimiento no permite crear riquezas de forma automática sino que ello depende de muchas variables y factores, como mecanismos para canalizar la información de forma adecuada.

Autores como Dominique Wolton, refuerzan la afirmación ya que, por su parte, señala que la sociedad de la información se basa en cinco contradicciones (2006: 76-77): La primera es económica porque es difícil definir lo que debe pagarse por acceder a la información así como quién debe pagarlo. No es sencillo delimitar una economía y un precio de la información, sobre todo cuando se habla de Internet como un espacio de libertad mientras que a la par se vende cada vez más información-mercancía.

⁵¹ CASTELLS, Manuel (2001) La era de la información. Volumen I: La era de la información. Alianza Editorial P.427

La segunda contradicción es la segmentación, porque si bien los nuevos medios han traído apertura al mundo y a los lazos sociales, a su vez el autor plantea que refuerzan el individualismo y la segmentación de los espacios. Como tercer problema el autor presenta la necesidad de intermediarios, ya que si bien el slogan de la sociedad de la información pareciese ser “hágalo usted mismo”, para evitar intermediarios sociales, en la práctica las personas descubren que los intermediarios sí son necesarios e indispensables porque la dinámica de la vida en comunidad es intrínseca a la presencia de intermediarios en espacio como la escuela, el barrio, la familia, la empresa, etc. y dichas personas no pueden estar todo el tiempo *on-line*.

La cuarta contradicción ha sido definida por Wolton como la trazabilidad, que alude a la instauración de una cultura de control y seguridad que contradice el discurso sobre la libertad de los sistemas y el acceso a la información porque se afirma que todo debe estar disponible y abierto, pero el acceso a información en circulación acrecienta las posibilidades de amenazas terroristas, piratería, robo de información, etc. Por último, el autor considera que existe demasiada información circulando en la red, y que ello termina por matarla, ya que cuando las personas nos sentimos invadidas por un gran número de información la misma pierde importancia, sobre todo porque suele suceder que lo importante no necesariamente es visible y mediatizado. En definitiva, la saturación trae consigo la anulación.

De la tesis de Wolton se desprende que son muchos los cambios sociales que vienen ocurriendo desde la aparición de Internet, y que si bien no son verdades universales, nos invitan a cuestionar algunas contradicciones que existen en el término utilizado para caracterizar a la sociedad de nuestro tiempo.

Además, el lector habrá podido notar el énfasis que ponen los autores presentados en la información, porque se presenta como un factor primario de nuestra era, sobre todo en sectores como el económico porque es la base del conocimiento para la producción

industrial, por ejemplo. En este contexto, la abundancia informativa y comunicacional se presentan como una oportunidad aunque no por ello se puede afirmar que es la característica que define a la sociedad. Sin embargo, la proliferación de información es un gran riesgo que no todos los usuarios del mundo están preparados para asumir.

Dicha información depende en primera instancia de las redes, porque si no existiesen, entonces la transmisión y difusión de la información no sería posible. Si bien Wolton no lo señala en su tesis sobre las contradicciones de la sociedad de la información, las redes han estado siempre presentes en nuestras sociedades. Estas son importantes porque permiten los flujos de comunicación entre las personas, así como que la información esté disponible y al alcance de las sociedades, las cuales se construyen y desarrollan en torno a redes de información y comunicación. Pero solo con la aparición de la red Internet es que el alcance de las comunicaciones y la información se vuelve global; de allí que autores como Manuel Castells prefieran utilizar el concepto de sociedad red.

- **Internet**

El tema de Internet merece especial consideración en esta investigación, no solo desde el punto de vista técnico o tecnológico sino en todo su sentido y complejidad porque se trata de un medio de comunicación que ha organizado de una forma distinta nuestras sociedades. La aparición de Internet es comparable a lo que fue la fábrica en la era industrial, o el cambio que trajo en su momento la aparición del telégrafo. Por ello, la autora considera pertinente presentar primero el concepto de Internet y los nuevos espacios que crea de forma descriptiva, para luego presentar de forma analítica como ello ha modificado la forma en la que eran comprendidas las interacciones de manera tradicional.

Internet es conocida como la red de redes porque es “(...) la reunión de todas las redes de computadoras que hacen uso del protocolo de comunicaciones entre computadoras TCP/IP” (Villanueva 2005: 52). Dicho protocolo no es otra cosa que un conjunto de reglas que permiten la circulación de flujo de datos entre un ordenador y otro. Esto ha masificado el acceso a formas de comunicación mediada por computadora, ampliando el ámbito o

alcance de la comunicación. Por ello, Internet es la base material y tecnológica de la sociedad red, porque permite el desarrollo de nuevas formas de relación social, resultado de una serie de cambios históricos que no podrían ocurrir sin Internet.

En el ámbito académico se señala que los predecesores de Internet fueron dos: el Minitel francés y el Arpanet estadounidense. El Minitel fue impulsado por el Estado Francés y conectaba centros de servidores que podían ser consultados por terminales con pequeña memoria, mientras que el Arpanet fue impulsado por el Ministerio de Defensa de los Estados Unidos y académicos del MIT para “(...) desarrollar un sistema de comunicación fácil y barato, mediante una telaraña de comunicaciones múltiples” (Marín 2009: 67).

Según Castells (1991 Internet y sociedad red: 416-417), el Minitel tuvo una tecnología de video y una transmisión muy limitada, que nunca pudo sobrepasar las fronteras francesas, mientras que el Arpanet sí contenía los principios tecnológicos de Internet desde su creación. Además, fue promovido para crear un banco de datos al que pudiesen tener acceso usuarios de ordenadores, que al inicio fueron investigadores.

El Arpanet logró su máximo desarrollo a mediados de los años ochenta cuando un investigador norteamericano desarrolló el protocolo TCP (*Transmission Control Protocol*) y el IP (*Internet Protocol*), que facilitó el crecimiento organizado y preciso de las conexiones a la red; desde ese momento se empieza hablar de Internet. Los académicos se dieron cuenta de que la tecnología IP permitía que los usuarios se conecten a la red sin necesidad de contar con equipos sofisticados o redes de telecomunicación especializadas. Además, descubrieron que ofrecía muchas facilidades y oportunidades de comunicación, que en un primer momento se restringieron a académicos e investigadores.

Al poco tiempo la red Internet logró un alcance global, más allá de ser utilizada solo por profesores e investigadores, gracias a la aparición de las páginas web. A inicios de los años noventa se desarrollaron en Europa procesos para ayudar a la comunicación de los investigadores a través de la creación de un software —datos y programas de la computadora— que permitiese traducir material desde cualquier computadora y formato en

un lenguaje común, ya sea de palabras, imágenes u otro. El resultado de ello fue la *World Wide Web* (WWW), que utiliza tres nuevos recursos: HTML (lenguaje con el que se escriben las páginas web), HTTP (protocolo que permite realizar las transferencias de la información) y un programa para navegar por Internet y acceder al banco de información.

La *World Wide Web* revolucionó a Internet porque sin ella no hubiera sido posible el desarrollo de las páginas web, las cuales fueron de uso extendido a todos los usuarios a mediados de los años noventa gracias al desarrollo de navegadores como el Internet Explorer y el Mozilla Firefox, que permitieron a los usuarios explorar o *navegar* en la red de redes.

Los navegadores son programas que permiten que las computadoras encuentren, muestren y bajen documentos que contienen textos, gráficos, fotografías y sonidos que se encuentran en una red de computadoras. Además, el usuario puede moverse o *navegar* por Internet para acceder a informaciones que están situadas en otras computadoras, ya que funcionan como servidores de la red.

Lo interesante de Internet, y de la dinámica de navegación, es que los documentos o la información a la que el usuario accede se encuentran situados en lugares que son abiertos y de acceso público gratuito. “La arquitectura de la red está tecnológicamente abierta, y lo seguirá estando, permitiendo el amplio acceso público y limitando severamente las restricciones gubernamentales o comerciales de acceso, aunque la desigualdad social se manifestará de forma poderosa en el dominio electrónico”.⁵²

Manuel Castells, y otros autores, son enfáticos en afirmar que a pesar de todos los esfuerzos por regular, privatizar y comercializar Internet, la red de comunicaciones mediante computadoras seguirá siendo libre para que los usuarios hagan uso de ella según su juicio, habilidad y conocimiento. Villanueva señala que dicha situación ocurre porque Internet es una red carente de control en el centro, porque no existe un ente encargado de regular el tráfico de la red o el acceso que se hace a un sitio u otro (2005: 54-56). Además, indica que

⁵² CASTELLS, Manuel (2001) La era de la información. Volumen I: La era de la información. Alianza Editorial P.428

las computadoras no necesitan contar con un nombre para conectarse a la red ya que basta con el número de la IP a la que uno quiere llegar para que se produzca la comunicación. De modo tal que si bien la red física (telefónica, conexión por ondas de radio u otro) sí tiene un dueño y las computadoras que se conectan a dicha red también, el espacio común de la red de Internet no tiene propietario y es de todos los que pueden acceder a ella.

Esto último, el tema del acceso, es algo que muchos académicos y organizaciones han estudiado durante este siglo para mostrar que si bien el Internet ha logrado una expansión explosiva y rápida, ésta se ha producido de manera desigual porque no ha llegado del mismo modo a todos los hemisferios del mundo, y ha sido dificultoso el acceso para algunas personas que viven en extrema pobreza, que pertenecen a la tercera edad o los que son analfabetos. Si bien el tema de la brecha digital será mencionado más adelante, cabe presentar las cifras del número de usuarios de Internet en el mundo, que a inicios de la década de los noventa llegaban a 4.000 (Marín 2009: 71), y que en 2008 alcanzaron los 1'463.362 usuarios (ibíd.). De esa cifra, Marín (ibíd.: 72) señala que son 144.910 los usuarios de Internet en Latinoamérica y 97.691 en el Medio Oriente y África, lo que permite notar la gran desigualdad de acceso que existe entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo.

- World Wide Web y los nuevos medios

La presencia y proliferación de computadoras conectadas a través de una gran red ha traído consigo una nueva realidad definida como comunicación mediada por computadoras. Este cambio de paradigma comunicacional debe su máximo desarrollo a la aparición de Internet, ya que como señala Villanueva, es una tecnología que permite usar medios, definidos como espacios que permiten posibilidades de comunicación (2005: 15).

Los nuevos espacios están alojados en la red de redes y los usuarios podemos acceder a ellos gracias a la *World Wide Web* (WWW), que permitió el desarrollo de páginas web. La

información que contiene cada página se puede ver en las pantallas de los usuarios gracias a navegadores web, que interpretan los códigos bajo los cuales han sido creadas las páginas.

En un primer momento, desde los años noventa hasta inicios del año dos mil, predominó lo que se conoce como la Web 1.0, con páginas web creadas y administradas por un *Webmaster* en base al código HTML. Dichas páginas solo permitían la lectura ya que el usuario no podía interactuar con el contenido de la página (no se podía colocar comentarios, realizar preguntas, entre otros) y estaba limitado a lo que el *Webmaster* decidía colocar en la misma.

Pero dicha situación cambia con la aparición de la Web 2.0, que “(...) ha abierto nuevos escenarios, nuevas posibilidades, nuevas maneras de trabajar, nuevos retos, nuevas vías de participación, nuevas formas de relación, nuevos modos de hacer negocios... en definitiva, ha cambiado las reglas del juego que tuvieron validez durante los primeros años de Internet” (Nafría 2007: 99).

La Web 2.0 es para muchos una palabra que no significa nada, pero la autora cree importante presentar lo que significa para otro grupo de autores, porque considera que a partir del siglo XXI se produce un quiebre en las características de la WWW, porque el avance tecnológico cambia por completo las reglas que se habían establecido en el periodo anterior. Nafría indica que la Web 2.0 aparece gracias a la innovación tecnológica, la cual propició la creación de nuevas aplicaciones y facilitó y agilizó la consulta de información en la web (2007: 100-103); ello otorgo protagonismo especial al usuario porque le permitió crear contenido que luego sería colocado en la red.

En la Web, el usuario puede interactuar con los contenidos de las páginas y acceder a otros lugares de la red mediante algo que se llama enlaces o hipervínculos, que enlazan o conectan un texto o imagen a otro documento o página cuyo contenido suele estar relacionado con el texto o la imagen. Cuando el usuario coloca el mouse sobre algún hipervínculo y hace *clic*, está siguiendo enlaces de una página a otra, algo que ha sido denominado *navegación*.

En la Web 2.0 el usuario es visto como protagonista porque interactúa con el contenido y navega según sus intereses (Nafría 2007: 100-103). El espacio es visto como una plataforma en la que los usuarios pueden ingresar a sitios web determinados y utilizarlos como si fuesen una aplicación o programa, en vez de requerir la instalación del programa en su computadora. Dicho de otro modo, la Web 2.0 le permite al usuario hacer una multitud de cosas directamente a través de Internet y la WWW, sin necesidad de tener algún software adicional en su equipo.

Además, la Web es vista como una plataforma porque permite diferentes usos y aplicaciones, por ejemplo, para las empresas es una plataforma para hacer negocios, para los aficionados a algún tema, es una plataforma para profundizar sobre él, pero en general para todos los usuarios es una plataforma para nuevos medios y para las comunicaciones. La característica más resaltante de los nuevos medios es que buscan cada vez más la implicación de los usuarios porque son vistos como codesarrolladores.

- Estructura de la página web

Se ha explicado brevemente qué es una Web y las características que tiene. En cuanto a la navegación, esta corresponde a la estructura en base a la cual ha sido creada la página, la cual será analizada en los espacios que son objeto de esta investigación. Por ello a continuación, en base a información y gráficos presentados por Santiago Zarate⁵³, se detallan los tipos de estructura web:

Jerárquica

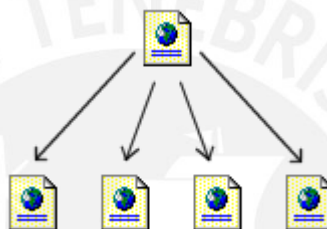
Es la típica estructura de árbol, en la que la raíz es comparable a la página de bienvenida al usuario o la página de contenido, en la que se presentan las diferentes secciones que

⁵³ Webestilo.com Sección Manual de usabilidad, tipo de estructura (consulta en línea: 11 de enero de 2011)
<http://www.webestilo.com/guia/estruct2.php3>

contiene el sitio. Las ramas del árbol son las secciones y subsecciones a las que el usuario puede acceder.

Este tipo de organización web permite que el usuario tenga conocimiento constante sobre el lugar de la estructura en la que se encuentra, además de saber que, la información más general se encuentra en los niveles superiores y al ingresar en ellos obtendrá información cada vez más específica.

Este tipo de organización ha sido graficado de la siguiente manera:



Lineal

Es la forma de organización web más simple, porque se asemeja a la lectura de un libro. Al navegar, el usuario podrá recorrer la web accediendo a una página por vez, como si se tratara de un libro: leyendo primero una página, luego pasando a la siguiente o volviendo a la anterior.

Esta estructura es típica de la Web 1.0 porque se le propone al usuario un camino fijo y guiado, impidiéndole que se distraiga con enlaces a otras páginas o hipervínculos, pero el usuario puede aburrirse rápidamente por lo largo del camino de navegación.

Este tipo de organización ha sido graficado de la siguiente manera:

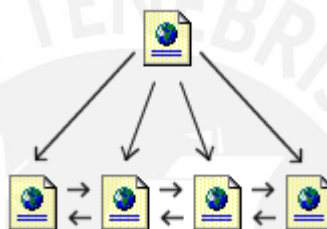


Lineal con jerarquía

Es una estructura producto de las dos anteriores presentadas. Las secciones o temas y los subtemas están organizados de forma jerárquica, pero el contenido se puede navegar de forma lineal si el usuario lo desea.

Este tipo de estructura es más dinámica para el usuario porque permite acceder a un contenido organizado jerárquicamente, y simultáneamente, tener la información de una manera lineal como si se leyera un libro. Muchas páginas optan por esta estructura.

Este tipo de organización ha sido graficado de la siguiente manera:

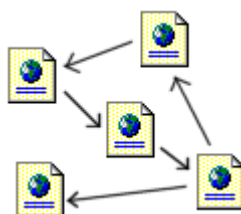


Red

La estructura de red pareciera no contar con ninguna organización y orden establecido porque las páginas se conectan unas a otras sin guardar ningún orden aparente.

Este tipo de organización es bastante libre y dinámica porque permite al usuario navegar de un lugar a otro, pero en algunos casos puede resultar confusa porque el usuario podría perderse en la navegación y no saber dónde se encuentra. Sin embargo, los Webmasters son conscientes de esta situación y cada vez se esfuerzan más por establecer criterios razonables de conexión entre las páginas para que el usuario pueda orientarse.

Este tipo de organización ha sido graficado de la siguiente manera



- **Los nuevos medios**

En este punto, el lector ha comprendido la dinámica de la *World Wide Web* y la forma en la que se organiza el contenido de la misma. Por ello es momento de presentar aquello que ocurre en la WWW y que, desde un enfoque comunicacional, se presenta como interesante: los nuevos medios o medios digitales. Éstos son identificados y conocidos coloquialmente por los usuarios de la Web, pero Eduardo Villanueva en su libro *Comunicación interpersonal en la era digital*,⁵⁴ presentando cada uno como un modelo específico porque se trata de espacios que permiten posibilidades distintas de comunicación.

La autora considera que estos nuevos medios son un reto para los comunicadores ya que traen consigo la comunicación mediada por computadoras. En ese sentido, el espacio y tiempo en el que se produce la interacción no es el mismo para los interlocutores que participan de la misma, ya que físicamente se encuentran en lugares distintos y además, una persona podría dar un mensaje en un momento y la otra recibirlo en otro tiempo, respondiendo tal vez tras unos minutos, horas o días. A dicha situación se debe añadir que los contextos de cada interlocutor son diferentes y que existe una mayor probabilidad de que alguno de ellos modifique la intencionalidad de su mensaje porque cuenta con un mayor rango de tiempo para responder que en una interacción presencial; en ese sentido se trata de una comunicación más planificada de la que es posible mantener de forma presencial.

A continuación, tomando como base el mencionado libro de Villanueva, se presentan los nuevos medios:

- **El correo electrónico y las listas de distribución**

⁵⁴ En esta sección se ha resumido y tomado ideas del capítulo 2 Medios y modelos básicos de comunicación interpersonal mediada por computadora de VILLANUEVA, Eduardo (2005) *Comunicación interpersonal en la era digital*. Grupo Editorial Norma: Bogotá.

Se define como el envío de mensajes cerrados a uno o más destinatarios, en una conversación de dos vías que no es simultánea. Los interlocutores que participan de la comunicación no simultánea muestran su identidad en dos niveles, ya que presentan su nombre real (o el nombre que ellos desean mostrar como real) y un nombre en la red, que es la dirección electrónica. El formato de la dirección es nombre@dominio.ámbito de acción como por ejemplo, kramosmurga@gmail.com

Este medio puede ser institucional o comercial. El primero se caracteriza por la posesión de un dominio propio que hace referencia a la institución u organización a la que pertenece la persona que tiene la dirección de correo electrónico, como por ejemplo kramosmurga@cocacola.com.pe o karamosmurga@bcp.com.pe. Además, suele existir un área de la Institución encargada de administrar el servicio institucional.

Por otro lado, los servicios comerciales de correo usan protocolos propios y han sido diseñados para ser lo suficientemente claros y didácticos para no ofrecer soporte técnico al usuario. Además, en los últimos años las innovaciones tecnológicas han permitido que los servicios comerciales amplíen su capacidad de almacenamiento de información hasta en 5 Gigabytes en el caso de Hotmail y Gmail, y que ofrezcan la posibilidad de adjuntar archivos de hasta 25 Megabytes en el caso del último proveedor. Así mismo, se han desarrollado aplicaciones como calendarios, listas de tareas y chats (término que será presentado en breve), y aplicaciones que permiten la participación activa del usuario como las etiquetas y filtro para organizar los correos electrónicos recibidos.

Lo más relevante de este medio, como dice Villanueva, no es el correo electrónico per se, sino la posibilidad de establecer comunicación grupal (2005: 20). A esta afirmación habría que agregar la posibilidad de promover comunicación en general, ya que en un primer nivel permite el intercambio de uno a uno, y en otro el intercambio entre uno y varios interlocutores. Esto último se materializa en las *listas de correo*, que como su nombre lo indica, son un directorio que agrupa y enumera a una serie de personas que pertenecen a

una lista de distribución. En esta investigación se describe y analiza una lista de correo vecinal del distrito de Miraflores, por ello es importante presentar este concepto.

Una lista de correo está conformada por un grupo de gente con algún interés en común, que se comunica a través del correo electrónico. El usuario solo tiene que anotarse en una dirección de e-mail, dejando allí la suya, y a partir de ese momento, cada vez que un participante envíe un mensaje al servidor, este lo distribuirá automáticamente al resto de personas.⁵⁵

Como lo indica la cita, la dinámica de las listas consiste en que las personas primero deben suscribirse voluntariamente a una. Una vez inscritos, los participantes reciben de forma simultánea el mensaje enviado por alguno de los usuarios (Villanueva 2005: 20), el cual se almacena en un servidor de correo y se reenvía a los suscriptores, que al abrir sus casillas de correo electrónico encontrarán los mensajes de sus listas suscritas.

Existen diversas formas de suscripción en las listas de correo, como el modo individual cuando el usuario recibe en su casilla todos los mensajes enviados por los inscritos. El resumen diario, que es la recepción de un solo mensaje que compendia todos los mensajes enviados en ese día, y el modo no correo. Esta última modalidad tiene por finalidad no saturar la casilla de correo del usuario ya que existen listas con gran actividad, que podrían generar más de cincuenta correos al día, como es el caso de la lista vecinal analizada. En esta última forma de suscripción, la consulta de los mensajes se hace exclusivamente a través de la página web, llamada comercialmente *grupo*, por los grupos generados mediante listas de correo que permite compartir archivos, fotos, colocar eventos en una agenda común, etc.

⁵⁵ FEJLER, Ezequiel (2000) Las comunidades virtuales en Argentina: vida y pasión. En: FIANQUELEVICH, Susana (Coord.) ¡Ciudadanos a la red!. Los vínculos sociales en el ciberespacio. Argentina, Ciccus - La Crujía. P. 246

Por último, cabe mencionar que además de la forma de suscripción, existen tipos de listas, entre las cuales destacan la de tipo boletín electrónico y la de debate. La primera es un medio unidireccional porque solo un grupo o personas encargadas pueden definir y enviar el contenido, el cual es recibido por el resto de personas sin que puedan modificarlo. Mientras que en el segundo, cualquier inscrito puede escribir y responder mensajes, generando debates e intercambios de información constante. Dicha situación solo podría ser modificada si existe un administrador de lista que decide bloquear o eliminar a alguno de los participantes por conducta inapropiada o violar las normas de convivencia que muchas veces son definidas por las empresas que ofrecen la creación de las listas o por los miembros de las mismas.

- Las salas de chat

A diferencia del correo electrónico que permite una comunicación de doble vía no simultánea, el chat (Villanueva 2005: 23) consiste en un servicio de comunicación instantánea que usa Internet para permitir que grupos de personas dialoguen de manera inmediata y espontánea. Los mensajes son enviados a todos los usuarios que están conectados en el mismo canal y en el mismo momento.

En un primer momento, a mediados de la década de los noventa, los chats fueron muy populares porque los usuarios se fascinaron ante un espacio libre, al que cualquiera podía ingresar sin suscribirse, ya que solo bastaba con colocar un *nickname* o sobrenombre, el cual puede ser falso y el resto de usuarios no tiene como saberlo. Una vez dentro del canal del chat, todos los conectados podían entablar diálogo unos con otros, generando cierto caos cuando los mensajes son publicados casi a la vez o cuando no se especifica a quien se dirige el mensaje. Es allí que el rol del operador o administrador se vuelve importante, ya que es el responsable de mantener el canal como un espacio agradable de comunicación e intercambio.

Con el paso del tiempo, y bajo el mismo concepto de comunicación instantánea y simultánea se popularizó la mensajería instantánea. Ésta (Villanueva 2005: 42) es una colección de sistemas cerrados. Precisamente en ello radica la diferencia de los mensajes instantáneos y las salas de chat, porque en los primeros solo es posible conversar con los usuarios inscritos o registrados en el sistema, de modo que el usuario puede seleccionar las personas con las que desea mantener comunicación a través de mensajes.

Además, para utilizar la mensajería instantánea es imprescindible primero utilizar los servicios que ofrecen los proveedores, que están conformados por conglomerados comerciales como Google, Microsoft, Yahoo o AOL que ofrecen programas como el MSN Messenger, Yahoo! Messenger, entre otros. Dichos servicios suelen ser el de correo electrónico, lo cual facilita la comunicación instantánea entre conocidos ya que el usuario puede agregar listas de amigos de su casilla de correo al programa de mensajería.

Por último, cabe mencionar que los programas de mensajería no solo permiten utilizar texto, sino también *emoticones* o dibujos animados en formato GIF, intercambiar archivos, y mantener conversaciones de voz y videoconferencia si es que las computadoras conectadas tienen una cámara instalada.

- Los foros de discusión

En los foros, a diferencia de los chats y la mensajería instantánea (Villanueva 2005: 28), el diálogo está mediado por la necesidad de escribir primero y publicar después, generando que la velocidad con la que se producen las interacciones sea más espaciada. Esto permite que las conversaciones se prolonguen en el tiempo porque se retoman luego de un lapso temporal, facilitando que el autor del mensaje o el administrador del foro puedan editar los mensajes (conocidos como *posts*) incluso luego de haber sido publicados.

A continuación, se presentan algunas de las variantes que Villanueva formula (2005: 29-41) para organizar los tipos de foro que se encuentran en la Web, que serán complementadas

con propuestas de autores como Susana Finkelievich y Pablo Baumann (2000: 50-144), y Octavio Islas y Fernando Gutiérrez (2000:185-195).

- Foros de debate a través de una página web

En muchas páginas web, sobre todo de diarios y revistas, se realizan debates en función a una afirmación o pregunta, los cuales tienen como fin que los usuarios permanezcan en el espacio por un lapso de tiempo más prolongado, garantizando mayor exposición a la publicidad y los servicios que ofrece la página.

En la mayoría de casos, la pregunta motivadora busca generar polémica o responde a intereses puntuales de quien administra la página, lo que suele llevar a un debate bastante acalorado y de menor calidad. Sin embargo, suele haber una persona encargada de la moderación de los debates, cuya función es evitar que los *post* sean reiterativos o que se estropee el diálogo.

- Foros temáticos a través de una página web

Existen foros en sitios webs especializados sobre alguna temática, en los que los participantes discuten con seriedad e intensidad con una dinámica similar a la de las listas de correo porque existen roles y funciones definidas como el del líder, seguidores, personas que solo leen y no comentan, etc.

Por otro lado, existen foros dentro de un servicio comercial, que son llamados grupos, porque como se mencionó anteriormente, se basan en grupos mediante listas de correo. Los más populares son Yahoo Groups, MSN Groups y Google Groups, que permiten crear grupos en base a una temática o interés de forma muy sencilla si uno tiene una cuenta de correo del servicio. Ello permite que gente con gustos, ideas o pasatiempos semejantes puedan contactarse de forma constante para dialogar y compartir fotos, videos, participar de foros de debates, etc. Además la página brinda la posibilidad de reenviar todos los

comentarios que realizan los participantes al correo electrónico, de manera específica o como resumen.

- Wikis

Un wiki es una página web que puede ser editada por todos los usuarios con acceso a Internet. Dicho concepto ha obtenido resultados muy exitosos que se materializan en una página que fue lanzada en enero de 2001, y que (Nafría 2007: 65) es considerada como uno de los proyectos más representativos de la Web 2.0: Wikipedia.

Wikipedia es una enciclopedia libre y gratuita creada y editada por usuarios de todo el mundo y se encuentra entre las diez páginas webs más utilizadas por los usuarios (ibíd.: 65). Esto ha ocurrido porque la mayoría de sus contenidos son de calidad, ya que (Villanueva 2005: 39) una comunidad que no se conoce tiene el interés común de mantener el proyecto en pie, y corrige los contenidos colocados por los llamados *trolls*, que son gente maliciosa que altera la página para que la misma pierda su credibilidad.

Es debido a esta característica intrínseca de modificación constante que los wikis generan debates entre académicos y usuarios de Internet, porque se cuestiona si es viable un proyecto con dichas características así como el grado de calidad y fiabilidad de sus contenidos.

Sin embargo, como se ha señalado, existe un proyecto exitoso como Wikipedia, gracias a personas comprometidas con el proyecto, así como el mecanismo de comunicación que utilizan: el foro. Éste es un espacio de trabajo (Villanueva 2005: 38-39), en el que se definen reglas, roles y pautas de acción para organizar el trabajo en función del cual se mantendrá el sitio funcionando.

Cabe mencionar que sobre todo medios como los foros y las listas de distribución propician lo que se ha llamado comunidad virtual.

Una comunidad virtual, siguiendo el argumento de Rheingold, suele entenderse como una red electrónica autodefinida de comunicación interactiva organizada en torno a intereses compartidos, aunque en ocasiones la comunicación se convierte en el fin en sí mismo.⁵⁶

Autores como Howard Rheingold señalan que cuando un número relativamente elevado de personas mantiene discusiones en la web durante un tiempo prolongado y conforman redes de amigos personales y profesionales en el ciberespacio, generen lazos sociales semejantes a los que podrían darse en una comunidad que se encuentra en un espacio y tiempo concreto. Es claro que la virtualidad ha hecho factible que las personas socialicen superando las barreras o distancias espaciales y temporales, pero autores como Eduardo Villanueva son enfáticos en señalar que el concepto de comunidad queda muy grande para el proceso que ocurre a través de la red.

Villanueva recupera el sentido etimológico e histórico del concepto de comunidad, el cual intrínsecamente alude al establecimiento de vínculos sociales que son resultado de que cada uno de los miembros comparte una interpretación de la vida en sociedad y una cultura. La autora está de acuerdo con la propuesta de Villanueva (2005: 116), que indica que la comunidad virtual es resultado de una elección consciente de los usuarios por querer agruparse con un grupo específico para compartir experiencia, valores o ideas, que corresponden a expectativas que han creado por los valores y experiencias que han vivido en comunidades reales. De alguno u otro modo, las comunidades virtuales se sustentan en las reales, porque las personas trasladan sus experiencias concretas al espacio virtual.

(...) pero todo tiene sus límites. Hay cosas que no se pueden hacer en una relación virtual, desde algunas de las prácticas humanas más elementales, como nacer, procrear, alimentar y acariciar, morir o matar, hasta asuntos menos relevantes pero

⁵⁶ CASTELLS, Manuel (2006) La era de la información Vol. I: La sociedad red. Alianza Editorial. P. 430.

a veces indispensables como, por ejemplo, desenchufar una computadora. Todo eso es obvio, pero a veces se olvida.⁵⁷

A pesar de los límites que existe en la sociabilidad *on-line*, la autora considera que las comunidades virtuales no tienen por qué oponerse a las físicas, sino que se trata de una forma diferente de comunidad, con formas distintas de intercambio e interacción. Lo que genera o promueve esa interacción es lo interesante, de allí el interés de la autora por investigar la forma en la que las interacciones entre vecinos de un distrito y sus autoridades, ha incidido en la participación ciudadana.

- Las redes sociales

Villanueva define como servicios de encuentro a espacios en los que los usuarios presentan una serie de características personales y demográficas de forma pública, permitiendo que otros usuarios con similar perfil o intereses lo contacten, creando una red de contactos (2005: 52).

Los usuarios se inscriben en los servicios de encuentro, que en adelante llamaremos redes sociales, para, valga la redundancia, mantener o ampliar sus redes sociales y propiciar contacto virtual con los miembros de dichas redes, tales como gente de la escuela, la universidad, la empresa en la que trabajaron y en la que trabajan, entre otros. Villanueva resalta la lógica exhibicionista de este espacio, ya que las personas crean o resaltan una imagen atractiva de sí mismos para mostrarse de ese modo ante otros.

Actualmente la red social que cuenta con mayor número de inscritos es Facebook. Ésta fue creada en el año 2004 como una red universitaria que luego se expandió a otros ámbitos y permite que los usuarios publiquen e intercambien información y fotos, creen grupos con intereses en común, organicen eventos, etc.

⁵⁷ BAUMANN, Pablo (2000) Usos sociales de TICs: Gobiernos locales y Participación Ciudadana. En: FIANQUELEVICH, Susana (Coord..) ¡Ciudadanos a la red! Los vínculos sociales en el ciberespacio. Argentina, Ciccus - La Crujía. P. 46

Para acceder a Facebook, es necesario contar con una cuenta de correo electrónico, ya que en función a ella el usuario podrá registrarse y acceder. Una vez registrado, el usuario tendrá una página llamada perfil, en la que podrá colocar información que desea que otros usuarios vean, lo cual incluye no solo información de contacto sino también estado civil, intereses, Universidad, Centro de Trabajo, teléfono y fotos. Cabe mencionar que el servicio no obliga al usuario a llenar todos los campos, sino solo aquellos que él quiere compartir con el mundo. Además, si bien el perfil es de acceso público, Facebook se ha preocupado por brindar a los usuarios posibilidades de configuración de la privacidad, permitiendo que el usuario decida qué contenidos serán mostrados a todos los usuarios, a su red de amigos y/o a los amigos de sus amigos.

Los amigos son las personas agregadas o admitidas por el usuario en su cuenta de Facebook para que formen parte de su red de contactos. Con ellos podrá interactuar gracias a las diferentes aplicaciones que existen, como la publicación de mensajes en un espacio llamado muro, la comunicación a través de mensajes instantáneos, colocación de enlaces, participación en foros, eventos, creación y comentario de álbumes de fotos, etc. Por otro lado, los amigos de sus amigos no pertenecen a la red de contactos del usuario porque no han sido admitidos por él, lo que limita que accedan a la información de su muro, salvo que éste decida compartir todos o algunos de los contenidos de su perfil.

Sin embargo, la garantía de la privacidad de la información en Facebook es siempre cuestionable, sobre todo porque cuando el usuario crea su cuenta acepta una serie de términos y condiciones de uso en las que cede la propiedad exclusiva y perpetua de toda la información e imágenes que agregue a la red social. Es decir, actualmente la red social cuenta con una enorme base de datos de millones de personas y tiene propiedad sobre la misma, de modo que podría usarla para cualquier fin sin que los usuarios puedan impedirlo.

A pesar de los riesgos detectados a nivel de privacidad, cada vez son más los usuarios que se unen a Facebook. Actualmente, según Wikipedia,⁵⁸ la red cuenta con más de 500 millones de usuarios registrados en todo el mundo y es la página más popular para subir fotografías, con estadísticas de más de 83 millones de fotos subidas a diario.

- Los blogs

En 1997 Robor Wisdom creó una página a la que denominó Weblog (Nafría 2007: 37). Luego en 1999 Peter Merholz, basándose en Wisdom, redujo el término Weblog a blog y lo difundió. Dicho término es utilizado desde entonces para referirse a sitios web en los que los usuarios pueden colocar contenido de forma periódica sobre cualquier tema.

Los blogs se popularizaron a nivel mundial cuando se lanzaron y difundieron diversas herramientas de publicación sencilla, como Blogger, que permite crear un blog paso a paso, de forma gratuita. Desde entonces comenzó el boom de los blogs, que a fines del año 2004 alcanzaban los 10 millones (Nafría, 2007: 75). Debido a ello aparecieron conceptos como bloggers para referirse a las personas que crean y administran un blog y bloggear como verbo para aludir al acto de editar ese espacio.

La dinámica de los blogs es sencilla. Todo comienza cuando una persona crea un blog en función a una temática o con un objetivo, ya sea personal, comercial, político, cultural u otro. Una vez creado el espacio, la persona colocará artículos, llamados posts, cada cierto tiempo. Dichos artículos aparecerán en el espacio de manera cronológica, colocando en la página de inicio los más nuevos. Es decir, según se publique algo aparecerá en portada y a medida que se publiquen nuevos artículos, los antiguos serán desplazados hacia abajo.

Lo interesante de los blogs es que son de acceso público para todo aquel que posea Internet, y entre sus aplicaciones existe una que permite a los usuarios que visitan la página hacer comentarios sobre los artículos, propiciando debates sobre aquello que el autor ha

⁵⁸ Wikipedia (en línea 13 de enero de 2011) <http://es.wikipedia.org/wiki/Facebook>

publicado. Cabe mencionar que la mayoría de veces es indispensable contar con una cuenta de blog para poder colocar un comentario, y en otros casos sí es posible comentar sin tener cuenta pero uno aparecerá como anónimo.

2.3.2.1.2. Nuevas formas de comprender la comunicación

La comunicación a través de Internet es un nuevo mundo por explorar para los investigadores y académicos porque se trata de un fenómeno social reciente. La mayoría de resultados han sido obtenidos en base a estudios empíricos o de caso, los cuales coinciden en la afirmación de que Internet ha modificado las posibilidades de comunicación en la sociedad.

A nivel comunicacional, ha modificado la forma de relacionarse de la sociedad debido a que la comunicación mediada por computadora es una realidad: las personas pueden estar conectadas con miles de computadoras y mantener relación con las personas detrás de aquellas computadoras, pero al mismo tiempo, la comunicación será virtual. Las personas se encontrarán físicamente alejadas, en sus casas, oficinas, etc, navegando sin moverse de aquellos lugares, y a la vez obteniendo datos de forma inmediata, o conversando con personas gracias a la existencia de los medios presentados anteriormente. Además, según el conocimiento que el usuario tenga del espacio virtual, podrá sacar mayor provecho del mismo.

Por ello la comunicación mediada por computadoras representa una nueva forma de interacción, que se produce entre lo real y lo virtual, y que es posible gracias a la convergencia de sonidos, imágenes y textos, así como la integración de mensajes y tecnología multimedia. En este sentido, la comunicación se hace cada vez más sensorial y más multidimensional.

Para Castells (1999: 10) Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye la base material de nuestras vidas y formas de relación, trabajo y comunicación. Incluso, Castells afirma que “(...) lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos”.⁵⁹

Como lo señala la cita de Castells, con Internet nace la virtualidad, un nuevo espacio no material o presencial en el cual la sociedad también puede mantener sus relaciones y comunicaciones pero con un alcance interplanetario que no tiene restricciones geográficas u horarias. Ello ha traído posibilidades y también cambios en la forma o tipos de comunicación que se generan entre las personas, que como se ha señalado ya, plantean un nuevo modelo de comunicación mediada por computadora. Cabe recordar que para la autora, éste no discrepa con el esquema planteado sobre el modelo de comunicación participativa. Sin embargo, el nuevo modelo incorpora nuevas características:

- El rol del receptor

Si bien el modelo de comunicación participativa ya había resaltado el rol activo de los interlocutores, erróneamente llamados “receptores”, Internet les brinda un mayor protagonismo porque los convierte en los creadores y generadores de contenidos. En la web 2.0 el medio es en sí mismo participativo porque involucra a los interlocutores en cada actividad que realizan en el ciberespacio: el usuario es el rey. Esta situación ocurre porque, tal como lo señala Manuel Castells en su ponencia *Internet y la Sociedad red* (1999), el acceso a los códigos del software que gobierna Internet, es, ha sido y sigue siendo abierto al público en general.

Dicha situación ha propiciado la innovación tecnológica constante en Internet. Además ha promovido el uso de nuevos conceptos, como el de usuarios o interlocutores en vez de

⁵⁹ CASTELLS, Manuel (1999) *Internet y la Sociedad Red*. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. <http://www.uoc.edu/web/cat/articles/castells/castellsmain3.html>

audiencia. Los sujetos han dejado de ser visto como los oyentes ya que ahora son precisamente ellos quienes ocupan el centro de la actividad en Internet ya que aportan contenido a la red cuando escriben en los blogs, comentan y comparten su vida en las redes sociales. Esto ha traído consigo la aparición de un nuevo sujeto: *el internauta*.

Sin embargo, la característica participativa de la Web 2.0 es muy criticada por varios sectores de la población que consideran que los contenidos de los espacios son de baja calidad o poco fiables porque suele ser difícil definir quién ha colocado la información. Si bien los argumentos presentados son válidos y pueden llevar a un cuestionamiento sobre los derechos de autoría, es importante recordar que existen proyectos que no deben ser menospreciados como *Wikipedia*, que como se ha presentado, es una enciclopedia virtual creada y editada en su totalidad por usuarios.

- El contexto

Cuando la comunicación es presencial, el contexto suele ser compartido por las personas que participan del acto comunicativo; sobre todo porque se enmarca en una misma temporalidad y espacialidad: el aquí y el ahora. Es cierto que en algunos medios virtuales la temporalidad es la misma y ello permite la interactividad entre los interlocutores, pero en la mayoría de espacios analizados, como las listas de distribución, blogs o redes sociales, no se produce la interactividad sino más bien una comunicación diacrónica porque un usuario puede escribir hoy y otro responderle mañana.

Además, cuando la comunicación es mediada por computadora, la codificación y decodificación que exige el contexto es mayor porque las formas de comunicación aumentan: caracteres de texto, emoticones o dibujos animados en formato GIF que sirven como acotaciones emocionales, voz, videoconferencia, entre otros. Dicha situación podría dificultar la comprensión de los interlocutores, sobre todo porque sabemos que la comunicación no verbal, que representa el 93% de la comunicación, cede su lugar al lenguaje escrito, que predomina en la mayoría de interacciones en la Web. De ello se

deprende que, para que los usuarios de Internet respondan apropiadamente, con el lenguaje que requiere cada uno de los medios digitales, deberán conocer y dominar las características técnicas específicas que tiene cada medio.

Por otro lado, debido a que el contexto se caracteriza fundamentalmente por la existencia de medios textuales, se ha generado una distancia con la comunicación convencional. Ello ha traído consigo, entre otras cosas, la transformación del vocabulario. Villanueva (2005:108-109) señala que en el medio textual, la expresión de emociones y puntos de vista pareciera ser posible gracias a emoticones, iconografía estandarizada muy utilizada por los usuarios. Dicha situación es necesaria porque la ausencia presencial y la falta de recursos no verbales debilitan la intensidad del acto comunicativo.

Además, esta nueva forma de comunicación que se genera a través del medio digital, ha modificado la expresión escrita porque los usuarios omiten tildes, abrevian frases y recortan palabras (ibíd.:110). Ejemplo de ello es que se hayan reducido palabras tan diferenciadas como “por qué”, “porque” y “porqué” en “xq”.

- El role taking y el feedback

La utilización de medios fija una distancia entre emisor y receptor. Ello limita las posibilidades del *role-taking* y del *feedback* porque la utilización del medio hace necesaria una doble codificación por parte de los interlocutores: deben codificar y decodificar no solo el mensaje sino también el medio. Debido a ello la comunicación de retorno o *feedback* será más complicada de obtener porque debe atravesar nuevas barreras, como lo son el nuevo medio, el cual en casos como el correo electrónico, pueden retrasar el acto comunicativo y promover una comunicación diacrónica. La autora considera que el acto de *role taking* se ve dificultado debido a la comunicación mediada por computadora ya que la mayor parte de actos de comunicación en Internet se caracterizan por ser breves en el tiempo y la retroalimentación irá perdiendo el papel protagónico que tiene en la comunicación presencial.

- Alcance de la comunicación

El alcance de la comunicación en Internet excede a cualquier otro tipo de medio porque es planetario y no tiene limitaciones espaciales, de allí que algunos autores afirmen que se produce una desterritorialización de la comunicación y la cultura debido a Internet. Dicha situación modifica por completo la manera en la que puede llevarse a cabo el acto de comunicación interpersonal, que es objeto de este estudio, porque los sujetos de la comunicación pueden encontrarse en una ubicación geográfica diferente.

Sin embargo, tal como lo señala Villanueva (2005: 69), dicho alcance tiene limitaciones basadas en cuestiones de dominio cultural e identidad social, ya que por ejemplo, el diálogo con personas de otros países requiere, en primera instancia, un idioma común. Además de ello, existen muchos otros factores que limitan o restringen el alcance global de la comunicación. Entre ellos cabe resaltar las motivaciones por las cuales las personas participan de los espacios virtuales, los temas de conversación comunes, y limitaciones específicas de cada medio, como la cantidad de personas que simultáneamente pueden participar en un acto de comunicación, o los requisitos para ingresar o participar del espacio.

- Abundancia y acceso a información

A diferencia de la comunicación interpersonal no mediada, el alcance planetario de la comunicación mediada por computadora y su acceso público, permiten que sea muy sencillo emitir y propagar todo tipo de información. Debido a ello, existe gran abundancia de contenido, y según Wolton, esa expansión de información dificulta la preservación de su legitimidad (2006:40). Ante ello aparecen interrogantes como “¿es confiable el contenido que uno encuentra en la red?” “¿Es necesario que exista tanto contenido?” “¿Realmente sirve ese océano de información o más bien dificulta el proceso de comunicación?”

Wolton responde a estos cuestionamientos señalando que el fenómeno de abundancia comunicacional podría generar la banalización de la información, sobre todo porque (2006: 55) hay quienes se creen autorizados a opinar sobre cualquier cosa cuando no les corresponde; ello genera desconfianza en los contenidos de la red, más aún cuando se desconoce quién es el autor y cuáles son sus intenciones. La autora considera que esta situación dificulta la comunicación entre interlocutores, más aún si se considera que la noción de identidad en el espacio digital es distinta porque no se sabe con seguridad quién es quién.

- Noción de intimidad e identidad

A diferencia del espacio físico, en el virtual los usuarios son identificados en función de la forma en la que se presentan o según quienes dicen ser detrás de la pantalla. No existe forma de verificar la identidad atribuida por los usuarios porque no se encuentran en una situación presencial. Incluso existen espacios donde es necesario contar con un usuario y clave de acceso, pero es posible crear uno ficticio con un nombre diferente o atribuirse cualidades que no tiene.

En definitiva, es sencillo crear una identidad falsa en el espacio virtual ya que la sinceridad de su expresión no necesariamente debe ir acompañada de una sinceridad en la identificación (Villanueva 2005:112). Ello permite que la persona aparente ser alguien que no es, ya sea al pretender ser otra persona, exagerar cualidades propias o mentir sobre algunos aspectos. Esto dificulta el reconocimiento del otro como parte de una misma comunidad. Por ejemplo en el caso estudiado, no es sencillo identificar qué usuarios son vecinos del distrito de Miraflores y quiénes no. Esa situación se convierte en una molestia para quienes sí afirman serlo, por ello piden credenciales o argumentos a los usuarios, como indicar su nombre completo, DNI, dirección, u otros datos, como se mostrará más adelante.

La situación antes descrita permite notar que la noción de intimidad también se trastoca en el espacio virtual. Por un lado, algunas personas se sobre exponen o exhiben en espacios

como blogs o redes sociales al dar a conocer aspectos de su vida que en el espacio físico son consideradas privadas, tal como aquello que está siendo dentro de su casa, publicando sus datos de contacto, hábitos, etc. Por otro lado, hay quienes en el afán de proteger su intimidad asumen una identidad falsa en el espacio virtual, de modo tal que no dan a conocer información verdadera sobre quiénes son y qué hacen. Además, (Villanueva, 2005: 112) de esa forma los usuarios no tienen que asumir la responsabilidad de ser quiénes son y crean un escudo para evitar las consecuencias de sus propios actos.

- Comunidad y espacio

Mucho se dice sobre Internet, sobre todo que es un espacio que aleja a las personas de la realidad y cotidianidad, que aliena y aísla, o por el contrario, que es un mundo extraordinario de libertad, donde los sueños se realizan y la comunidad se afianza, etc. Lo cierto es que no debemos ser tan entusiastas, pero tampoco tan pesimistas. Al respecto, Castells en su ponencia “Internet y la Sociedad red” (1999) presentada en Catalunya, señala que Internet es un instrumento que desarrolla pero no cambia los comportamientos de las personas. Por el contrario, son los comportamientos quienes se apropian de Internet y, debido a ello se potencian; es el comportamiento lo que cambia Internet.

En este contexto, la forma como es comprendida la comunidad cambia. En su sentido inicial hace referencia a compartir la vida en sociedad, entre personas que establecen vínculos de pertenencia entre sí, pero no existe un acuerdo si ello se mantiene en el espacio virtual. Para algunos, las comunidades virtuales serán posibles siempre que exista un grupo de usuarios que discuta algún tema por un tiempo suficiente como para mantener redes de relaciones sociales. Para otros (Finquelievich 2000: 140-141), son un grupo de personas que comparte intereses y está dispuesto a interactuar para intercambiar contenido. Además, autores más conservadores frente a este tema, como Wolton (2006: 28), afirman que el hombre en conexión es libre pero solo, ya que sigue permaneciendo solo detrás del computador.

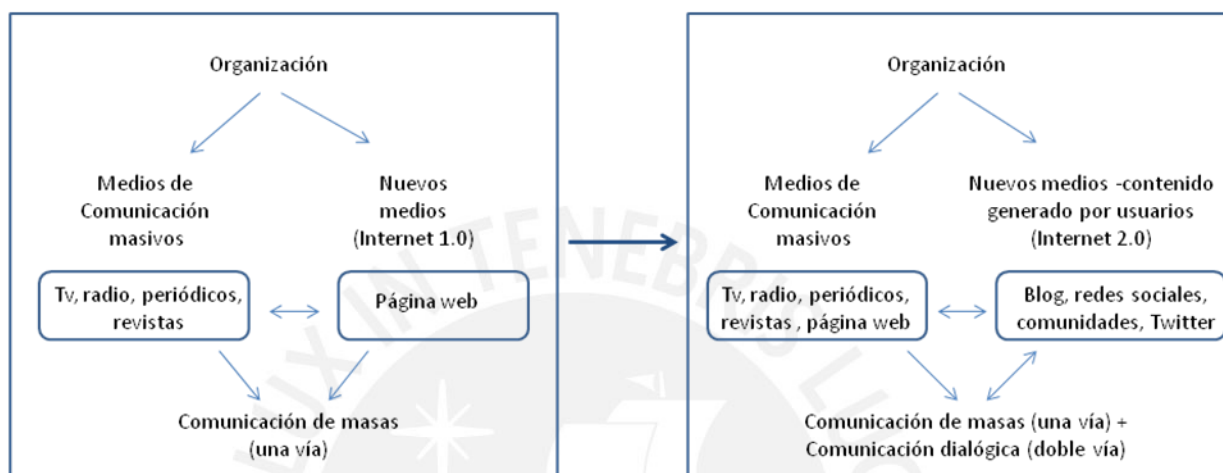
A pesar de esta disyuntiva, la autora cree importante puntualizar que lo virtual se opone a lo físico pero no a lo real. Por ello en esta investigación las comunidades virtuales son entendidas (Villanueva 2005: 117) como una forma que existe y se fundamenta en las comunidades físicas porque los individuos que participan de las mismas llegan con sus bagajes, los cuales vuelcan del espacio físico al virtual. Lo característico de las mismas sería el interés y compromiso compartido de sus miembros frente a algún aspecto de la vida social que tiene lugar en el espacio físico o virtual.

Además, sin afán de caer en cuestionamientos sobre la posibilidad de que existan comunidades más allá de lo tangible, si el espacio virtual absorbe al físico o si el lazo social virtual es igual al físico, la investigadora considera que los vínculos tecnológicos por sí mismos no aseguran una comunicación efectiva, reemplazan el espacio físico ni crean comunidades pero sí los promueven.

Los espacios virtuales permiten la comunicación y el intercambio de ideas entre usuarios, lo que es primordial para generar vínculos sociales, pero siempre se remitirán de alguna forma al espacio físico. Las ideas de Raúl Trejo (Fianquelevich 2000:46) reflejan el sentir de la investigadora:

“(…) es difícil suponer que la Internet acabará por sustituir a la ciudad. En realidad, depende de ella como de ningún otro medio. No sólo el cableado para recibir la señal hasta nuestro modem, la energía eléctrica y el mantenimiento de la computadora requieren de la infraestructura urbana. Además, existe una relación de mutua influencia entre el espacio urbano y el ciberespacio.”

Esta nueva forma de comprender la comunicación ha sido esquematizada por la autora de esta investigación, tomando como base las reflexiones de Miguel del Fresno⁶⁰ en torno al estudio de la reputación en la web 2.0.



El gráfico de elaboración propia permite resumir lo que la autora ha expresado en el acápite 2.3.2. *Espacios de comunicación más allá de los medios tradicionales*. El lector puede apreciar el cambio de paradigma generado por la incursión de los nuevos medios, de una comunicación de masas a una de doble vía. Autores como Del Fresno han utilizado el término “auto comunicación de masas” para aludir al proceso de creación de contenidos desde el usuario de Internet 2.0 hacia los demás usuarios (masivo) ya que el mensaje generado por un interlocutor puede llegar a cientos, miles o millones de personas que navegan en la red de redes.

En este escenario y gracias los nuevos medios, los ciudadanos que no forman parte de una agrupación u organización pueden generar contenido y comunicarlo en la misma escala que lo hacen las grandes organizaciones. En el paradigma de la comunicación masiva solo las organizaciones podían llegar a sus grupos de interés porque utilizaban los medios masivos, inalcanzables para un ciudadano de a pie. Pero esto ha cambiado hoy, y por ello, las

⁶⁰ DEL FRESNO, Miguel (2011) *Cómo investigar la reputación online en los medios sociales de la web 2.0* en Cuaderno de Comunicación Evoca N°5 Identidad digital y reputación online. Madrid: Editorial Evoca Comunicación e Imagen. Pág. 30-33.

organizaciones deben adaptarse para poder acercarse a sus grupos de interés utilizando todos los medios de comunicación que existen, tanto masivos como los nuevos con lógica de Internet 2.0.

Las empresas, organizaciones sociales y el Estado quieren y deben estar allí donde sus grupos de interés están, para comunicarles mensajes a través de los medios que los mismos utilizan. De allí que la utilización de Internet y medios como el blogs, las redes sociales o los grupos y comunidades sea cada vez más extendido entre las organizaciones. En función a este esquema de igualdad de acceso a los nuevos medios por parte de la Municipalidad de Miraflores y los vecinos del distrito es que se analizará aquello que tiene lugar en los espacios de comunicación virtuales.

2.3.2.1.3. El desarrollo de las TIC en el Perú

La difusión de las TIC en nuestra región se produce en un modelo de desarrollo exógeno en el que el progreso técnico venía del centro a la periferia, como se ha comentado anteriormente; esta situación que genera una brecha entre quienes usan lo último que existe en tecnología y aquellos que son excluidos de las mismas, así como acceso a contenidos que son exportados por otros.

La CEPAL en su libro *Sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, señala que la difusión de las TIC en Latinoamérica es levemente inferior a la media mundial (2009:47). Esa llamada brecha digital se produce por dos factores: el acceso y la calidad, es decir, la capacidad con la que se cuenta para poder trabajar o dar utilidad a la información cuantiosa de la red.

Los estudios (CEPAL 2009: 49-60) señalan que la brecha digital, en cuanto a acceso, entre los países desarrollados y aquellos en vías de desarrollo se estaría acercando, la cual disminuirá aún más cuando los países desarrollados saturen sus propios mercados. Sin

embargo, la diferencia que existe en las capacidades para intercambiar información mediante la red de comunicación se ha acrecentado. Esto último se debe, sobre todo, al factor educacional, ya que se ha demostrado que luego de que las redes atravesaran una rápida expansión ahora se encuentran en una fase compleja porque el uso que se hace de las mismas difiere según el nivel de ingresos y educación.

Para participar de la llamada sociedad de la información (preferimos el término sociedad red) y aprovechar los espacios de información y comunicación que la red ofrece, es necesario un proceso de aprendizaje de las mismas, que requiere cierto nivel de instrucción y capacitación, así como habilidades cognoscitiva para desarticular y dar sentido a los contenidos disponibles y crear nuevos. Si es que el acceso que se promueve a la sociedad red no es democratizador, la tecnología podría acrecentar las brechas existentes así como las distancias de poder entre los decisores y los excluidos, lo cual no se trata específicamente de un tema de acceso a la tecnología sino más bien del uso.

Debido a esto aparece la necesidad de formular programas educativos que reduzcan la brecha entre personas con diferentes grados de educación formal, que a su vez disminuyan las repercusiones en el acceso y forma de uso de las TIC; es aquí donde el gobierno debe asumir un rol preponderante, para hacer posible la reducción de la brecha así como aplicar las TIC a sus propios procesos gubernamentales.

En nuestro país⁶¹, el promotor de Internet fue la Red Científica Peruana (RCP), asociación civil que se creó en 1991 con dicho fin, posicionándose como una red de académicos que buscaron ampliar el acceso de Internet en el sector académico y civil, a través de Organismos no Gubernamentales e institutos de investigación en base a un modelo de acceso que ellos consideraron democratizador: comunitario antes que domiciliario, con las cabinas de Internet.

⁶¹ La información presentada en esta página sobre la forma en la que se desarrolló Internet en Perú se basa en apuntes de la exposición dictada por Sandro Marcone, Director Comercial de la Red Científica Peruana, como parte del curso Ciudadanía y Participación en la PUCP, 2010.

Así, en 1992 la RPC propició la primera conexión satelital a Internet en el Perú y luego de algunos años, a fines de 1994, desarrollarían muchas cosas más como las primeras listas de interés, el primer sitio web, tiendas virtuales, diarios electrónicos, programas de capacitaciones virtuales, etc. Es precisamente a partir de ese año que cambia revolucionariamente el panorama en nuestro país porque se privatizan las telecomunicaciones con el fin de ampliar las posibilidades de acceso, además el gobierno creó un Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) para financiar servicios de telecomunicaciones sobre todo en áreas rurales.

A partir de ese momento inicia un cambio de paradigma sin marcha atrás. Comienza el debate sobre temas como la regulación de la información y se promueve la creación y utilización de cabinas de Internet, posicionándonos como el primer país en Latinoamérica que cuenta con dicho formato, obteniendo además reconocimiento internacional por diseñar soluciones innovadoras que ofrecen oportunidades equitativas para países en vías de desarrollo. Luego, en 1998 se libera el mercado de telecomunicaciones e inicia la expansión de la conexión de Internet a los usuarios y hogares peruanos.

El índice de uso de las TIC (Telefónica, 2002:41-52), medido a partir de datos como la densidad de usuarios de Internet o computadora conectadas a la misma, es similar al de países como Uruguay o Chile debido al acceso público que existe a la red a través de las cabinas de Internet, utilizado por más del 70% de la población. Precisamente la oferta de acceso mediante cabinas públicas se ha constituido como uno de los principales factores que impulsó el crecimiento, sin embargo, y a pesar de que entre 1998 y el 2001 el número de usuarios creció exponencialmente hasta ascender a los tres millones, sigue siendo un número muy bajo en relación a la población de aquel momento, calculado en alrededor de 27 millones y medio de personas (INEI 2001).

Jorge Bossio, consultor en TIC, presentó un reporte en el año 2008 sobre el acceso y uso de las telecomunicaciones en el Perú. Allí se señala, coincidiendo con lo antes dicho, que solo

el 6.9% de los hogares peruanos tienen acceso a Internet desde su domicilio. Sin embargo, el acceso estaría incrementándose vertiginosamente en la ciudad de Lima, disminuyendo el porcentaje de personas que accede desde cabinas. Ello sin embargo no ocurre en áreas rurales, donde más bien estas son bastante populares, lo que permite notar que existe una brecha digital al interior de nuestro propio país.

La mayoría de usuarios de Internet residen en Lima y la encuestadora Apoyo (Bossio, 2008:5) indica que en el año 2007, el 63% de la población limeña de más de 8 años había utilizado alguna vez Internet y el 58% se declaraba usuario habitual. Además, en el estrato con mayores ingresos, el 92% se declaraba usuario. En las áreas rurales el ingreso económico promedio es menor, dificultando el acceso, pero no se puede presentar la cifra porcentual de diferencia de acceso a Internet con Lima porque no se cuenta con información para ello. No obstante, se sabe que (ONGEI, 2005: 30) más del 90% de los centros poblados rurales continuaban comunicados en el año 2005.

En cuanto al perfil del usuario peruano (Telefónica, 2002: 46), se conoce que son mayoritariamente jóvenes, lo cual se relaciona con la pirámide poblacional de nuestro país, que tiene una base ancha joven. La mayoría de usuarios se encuentra entre los 12 y 24 años (66% de limeños) mientras que se reduce a 25% si consideramos a grupos a partir de 40 años, lo que hace notar además una brecha digital generacional.

En cuanto a los usos que hacemos los peruanos de la red, resalta en Lima (INEI 2008) el de comunicación (78.5%) y búsqueda de información (74.7%), coincidiendo con el de provincia, donde los usuarios indican que es la comunicación entre amigos y familiares, a través del chat principalmente. En el caso de Lima, se puede detallar ambas categorías (Apoyo 2002) según el nivel de uso: enviar o recibir correos, buscar información con fines académicos, chatear, descargar información varia, leer noticias, escuchar música, descargar imágenes, navegar sin objetivo, buscar información sobre su trabajo, descargar juegos o jugar en línea, etc.

El uso de comunicación e información es el gran aporte de las TIC, sin embargo, los datos presentados hablan del uso de comunicación de los peruanos en una red social de amigos o familiares, sin mencionar otras tantas relaciones, como las políticas, entre ciudadanos y entre estos y sus autoridades, lo cual es de interés de la investigadora.

Dichas relaciones a través de la red se han afianzado en los últimos años, en función del contexto político social del mundo y nuestro país, donde el interés de los ciudadanos por explorar nuevos usos es creciente y los gobiernos han apostado por incorporar las TIC a su gestión o incluso los gobiernos han puesto en marcha planes para expandir el acceso y uso de la red con el objetivo de reducir las brechas digitales internas y en relación al resto del mundo. A continuación se presenta el aporte desde el gobierno peruano.

- El aporte del gobierno peruano al desarrollo del acceso y uso de las TIC

La administración pública juega un papel muy importante en el desarrollo de la sociedad red porque es quien desarrolla políticas, iniciativas y marcos legales que debiesen favorecer el acceso y uso de las TIC, la participación ciudadana y transparencia en los procesos de gestión y el establecimiento de servicios al ciudadano a través del gobierno electrónico.

Nuestro país no es la excepción en este tema, por ello el desarrollo de las telecomunicaciones y las TIC fue impulsado y concebido desde el Estado a partir de 1994, con la Ley de Promoción de la Inversión Privada en el Sector Telecomunicaciones (D.L. 702), la Ley General de Telecomunicaciones (D.S. 0132 – 93 –TCC) y la Ley 26285 para la desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones de telefonía fija local y larga distancia. A su vez, se creó el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) para regular y supervisar el desenvolvimiento del mercado de telecomunicaciones y el cumplimiento de los acuerdos con las empresas privadas.

Esta serie de medidas o decisiones se basaron en una política expansionista para otorgar igualdad de acceso a los servicios. Al privatizar las empresas de telecomunicaciones, por

ejemplo, se permitió la expansión de la red telefónica, mejora del servicio y reducción del precio. Además, gracias a ello los servicios móviles han aumentado, superando incluso a las líneas fijas desde el año 2001 (ONGEI 2005:30). En el caso de Internet, este creció vertiginosamente, llegando a un incremento del 476% de líneas dedicadas a dicho servicio.

Sin afán de menospreciar estos esfuerzos, las políticas implementadas por el gobierno peruano contienen vacíos en cuanto a la promoción de la adquisición del conocimiento necesario para hacer uso de las TIC, así como la forma a través de la cual se atraerá mayor inversión y se promoverá el acceso de la gran mayoría de peruanos que permanecen desconectados. Esta situación fue identificada por el gobierno, por ello en el año 2005 definió el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información Peruana, estableciendo las políticas y estrategias necesarias para lograr el desarrollo de la infraestructura y también el desarrollo de las capacidades de la población para que cuente con las condiciones necesarias para acceder a la misma.

La autora considera crucial presentar un resumen del plan de acción definido por el Estado Peruano, para que el lector conozca el enfoque a través del cual se ha producido el desarrollo de las TIC.

El plan de acción definió una visión a mediano y largo plazo, así como cinco objetivos generales con estrategias y acciones, además, para asegurar su cumplimiento se creó una comisión multisectorial con seis grupos de trabajo. En la composición de dicha Comisión no se ha incluido a la ciudadanía organizada, algo que la autora considera un desacierto que dificulta el cumplimiento de las metas planteadas, ya que no se considera el aporte del usuario final ni existe una contraparte que monitoree o fiscalice el avance.

La visión establecida es (ONGEI 2005:55):

“Sociedad basada en principios de equidad, integración y no discriminación que utiliza efectiva y eficientemente la información en sus procesos de desarrollo, a través del uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación.”

Por otro lado, los 5 objetivos definidos son los siguientes (ONGEI 2005:56)

- Disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada para el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Promover el desarrollo de capacidades que permitan el acceso a la Sociedad de la Información.
- Desarrollar el sector social del Perú garantizando el acceso a servicios sociales de calidad, promoviendo nuevas formas de trabajo digno, incentivando la investigación científica e innovación tecnológica, así como asegurando la inclusión social y el ejercicio de la ciudadanía.
- Realizar acciones de apoyo a los sectores de producción y de servicios en el desarrollo y aplicaciones TIC.
- Acercar la administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas en general, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros y oportunos, a través del uso intensivo de las TIC.

Como el lector habrá notado, el gobierno de nuestro país no promociona el fortalecimiento de una sociedad red, según como ha sido presentada en esta investigación, sino de una sociedad de la información caracterizada por la multiplicación y acceso a la información. A pesar de ello, la autora considera que es apropiado iniciar el proceso buscando ampliar el acceso y desarrollo cognoscitivo de las personas para que aprovechen la información disponible.

Es importante destacar que los 6 grupos de trabajo definidos, uno por cada objetivo y uno exclusivo de gobierno electrónico, son encabezados por representantes de los ministerios que mantienen relación con el tema a desarrollar, por ejemplo, la educación y mejoramiento de capacidades humanas está a cargo del Ministerio de Educación. Además, cada grupo está integrado también por representantes de empresas de diferentes sectores que pueden aportar por su conocimiento o expertis.

Sin embargo, los objetivos no son medibles porque no se ha establecido (o no se ha hecho público) indicadores concretos para hacerlo, que consideren factores como el tiempo con el que se cuenta para su consecución, el porcentaje de avance que debe mostrarse y la forma a través de la cual se medirá. Es por ello que luego de 6 años, la Comisión solo ha presentado dos informes, uno en el año 2007 y otro en el 2010.

Los informes destacan el avance de la ampliación de infraestructura de telecomunicaciones y el acceso domiciliario a las TIC así como los logros de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), dejando en un segundo plano el resto de puntos, los cuales son mencionados escuetamente en una página, indicando que su avance es limitado.

Esta situación es preocupante y debe llamar la atención de los académicos o interesados en la promoción de las TIC ya que en nuestro país se estaría dando un crecimiento vertiginoso en el acceso a las TIC sin considerar el resto de factores importantes, como el desarrollo de las capacidades humanas o su aplicación social, lo cual puede ser peligroso como ya se ha comentado, puede ampliar las brechas de poder, por ejemplo.

2.3.2.1.4. TIC y su relación con la democracia y la participación ciudadana

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación han incidido en todos los ámbitos de la vida. Su uso se ha extendido desde la esfera informativa, comercial y del entretenimiento hasta la política. Su impacto en ella y en el sistema democrático ha propiciado un cambio de paradigma debido a mecanismos innovadores de participación ciudadana en los procesos democráticos de elección de representantes o por el tipo de relación que propicia con ellos una vez elegidos, con el fin de promover una democracia representativa más participativa.

Si bien en este escenario Internet empieza a ser vista como una herramienta útil de gobernabilidad, existen reacciones diversas y no consensuadas sobre el impacto real de las nuevas tecnologías en la política y la democracia. Una posición a favor señala que facilita la participación y contribuye con la educación política de la población, fortaleciendo la

democracia representativa gracias a la reducción de factores como tiempo, o la ampliación del acceso a información, etc. Sin embargo, quienes no están de acuerdo (Albornos y Rivero 2007: 24) señalan que la tecnología no resuelve por sí misma los problemas de crisis democrática, excluye a la mayoría de ciudadanos –no conectados-, convierte a los ciudadanos en consumidores y promueve que pierdan el contacto con el mundo, instaurando una versión empobrecida de la democracia ideal.

En medio de este debate, las TIC fueron vistas como una nueva oportunidad política porque el sistema y mecanismos actuales de participación no necesariamente llegan a la mayor parte de la población, entre otras cosas por requerir actos presenciales, dedicación y tiempo. Como ejemplo de la utilización de la comunicación mediada por computadora está Barack Obama, quien afirma que ganó las elecciones en Estados Unidos debido a que apostó por Internet como el medio más directo para acercarse y comunicarse con los ciudadanos, a través de blogs, páginas web y redes sociales (Baella 2010: 98-100). Situación semejante ocurrió en nuestro país las últimas elecciones presidenciales, en las que Alejandro Toledo hizo pública su postulación vía Twitter y Pedro Pablo Kuczynski aumentó su número de simpatizantes jóvenes gracias a la utilización de la red social Facebook.

Este debate sobre el aporte de Internet a la política y la democracia ha traído consigo el cuestionamiento de algunos conceptos que presentaremos a continuación, como e-democracia, ciberdemocracia, teledemocracia o democracia electrónica, ciberciudadanos y gobierno electrónico; por otro lado ha generado divisiones y toma de posición política.

La posición de la autora es a favor del acceso y uso de Internet siempre que permita el ejercicio de los derechos políticos del ciudadano en una democracia que articula la representatividad con la participación directa, porque permite coordinar los intereses de los diferentes actores y hacerlos partícipes de la cosa pública.

- ¿Democracia o democracia electrónica?

Como ya se ha señalado, en el debate sobre la aplicación de las TIC en la democracia existe debate sobre las características que adoptará dicha democracia, con posturas a favor de las formas directas, de las representativas o un equilibrio entre ambas. Lo cierto es que actualmente la democracia electrónica es un concepto generalizado y una realidad en muchos países. La forma como es comprendida en los países en los que ya se ha implementado es a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, sobre todo Internet, en los procesos democráticos que se dan, valga la redundancia, en sus democracias representativas. La autora está de acuerdo en que el aporte de las TIC se centra en esta línea y rechaza las posturas que señalan que la aplicación de las mismas puede desencadenar un gobierno paralelo virtual al margen del presencial.

El tipo de aplicación y grado de avance varía en cada país en función del rol asumido por el gobierno, con estrategias para establecerse como un gobierno electrónico, y desde los ciudadanos, como ciberciudadanos.

Antes de utilizar el término democracia electrónica se acuñó el término teledemocracia para designar a un conjunto de teorías y fenómenos sobre la incidencia de las TIC en la política, pero sobre todo centradas en la televisión que en su momento revolucionó paradigmas. En lo relacionado a Internet, Pérez define la teledemocracia (2003:60) como la proyección de las TIC a los procesos de participación política de las sociedades democráticas. Para él, al igual que para la autora, su contexto de aplicación se haya constituido por el Estado de derecho, es decir, es aplicable en sociedades democráticas.

Sin embargo, como lo señala Raúl Trejo (Finquelievich 2000: 53), para que la democracia electrónica sea una realidad es indispensable que todos estemos conectados a los recursos informáticos, sino estaríamos ante cualquier otra forma menos la democrática. En definitiva esta afirmación tiene asidero, pero en la práctica el proceso solo es posible de llevar a cabo poco a poco, intentando cortar las brechas digitales en la medida de lo posible.

Recogiendo los aportes de estos autores, en este estudio la democracia electrónica se entiende como el aporte de Internet y sus medios a una democracia que tiene lugar en el espacio físico, más allá de la virtualidad. De allí que esta investigación estudié no solo los espacios virtuales impulsados desde el gobierno sino también desde los vecinos, para conocer si los procesos de comunicación mediada por computadora que se dan en los mismos aporta a la democracia de la localidad o si ello se mantiene solo a nivel de la

Con el surgimiento del término de democracia electrónica Referirnos también aparecen dos nuevos actores en el escenario: los ciberciudadanos y el gobierno electrónico.

- Ciberciudadanía

El concepto ciberciudadano se refiere a los ciudadanos que utilizan las TIC, específicamente Internet, para ejercer sus derechos políticos y relacionarse con sus pares y el gobierno en su involucramiento con la cosa pública.

Son ciudadanos que cuentan con acceso a Internet y tienen el conocimiento para utilizarla, además de que conocen la dinámica y forma de uso de sus medios. Cabe señalar que se cuestiona el alcance de acción de los ciberciudadanos (Perez, 2004: 99-103) porque se les caracteriza como individuos con tiempos reducidos que les permiten participar en el espacio virtual a través de contenidos principalmente escuetos. Dicha falta de tiempo podría ser contraproducente para que los ciberciudadanos realicen la reflexión necesaria para tomar decisiones políticas conscientes y consecuentes. Si bien no es posible ni correcto generalizar esta afirmación, es importante tomarla en cuenta porque (Sartori, 1998: 128) no es correcto hablar de una ampliación del *demos-poder* que no vaya acompañada por una profundización del *demos-saber*.

Por otro lado, el concepto no reemplaza al de ciudadano sino que está suscrito al mismo porque depende directamente de él y de sus redes sociales físicas, su ubicación geográfica y su cultura, en base a las cuales utilizará Internet para involucrarse con las mismas. Podría

afirmarse que es un término inapropiado porque alude a los ciudadanos, pero existe una diferencia que reside en que el ciberciudadano, además de ser un usuario de la red, puede mantenerse en el anonimato al ocultar su identidad frente a los demás. Esto último es un factor de discusión porque se afirma que el ciberciudadano que oculta su identidad, evade su responsabilidad como ciudadano.

Cabe mencionar que los ciudadanos han aportado a la definición del concepto ya que en setiembre de 2002, alrededor de 700 usuarios de todos los sectores y partes del mundo participaron del primer congreso online *Cultura & Política @ CiberEspacio* para debatir y publicar un manifiesto sobre aquello que significa ejercer una ciberciudadanía activa, responsable y comprometida. De dicho informe cabe mencionar la idea del compromiso cívico que consideran debe mantener el ciberciudadano para promover y garantizar la precisión, adecuada elaboración y presentación de la información que es publicada en la red, considerando las consecuencias de dicha publicación.

La interacción e intercambio de los ciberciudadanos en espacios virtuales generan redes que han promovido el concepto de ciberactivismo, para aludir a quienes encausan sus compromisos sociales, económicos, políticos, etc., a través de Internet. En ese caso Internet es vista como un espacio en el que pueden discutir y organizarse en torno a la cosa pública

Sin embargo, a pesar del compromiso de los mismos, quienes se organizan en comunidades virtuales por intereses o causas comunes, existen autores críticos frente a su campo de acción. Señalan que estos han perdido sus relaciones asociativas y comunitarias al tener un trato directo con el gobierno electrónico y sus pares, lo que podría desencadenar en la erosión y fragmentación de los grupos intermedios, como partidos, sindicatos, asociaciones o movimientos cívicos, que son los que refuerzan y cohesionan la sociedad civil y el tejido de relaciones comunitarias que lo forman (Perez 2004:85-86). Esta afirmación caracteriza al ciberciudadano como un sujeto político individual debido a la atomización que asumen los mismos cuando se desvinculan de los partidos políticos o las asociaciones cívicas.

Esta afirmación tiene asidero, sin embargo, es una situación que también tiene lugar en el espacio físico. En el acápite sobre ciudadanía, se señaló que el mayor porcentaje de

ciudadanos de nuestro país no está inscrito ni se considera simpatizante de algún partido político, sobre todo porque no se siente representado por los mismos.

No obstante, la corriente de pensamiento que no está a favor de la implementación de las TIC en la política es bastante crítica sobre este punto, como Giovanni Sartori, quien acuña el término *soledad electrónica* (1998:129) o Stefano Rodotà (Perez 2004:85-86) que utiliza el término *living room Democracy* para referirse al aislamiento domiciliario en el que el ciberciudadano ejerce su participación política. Estas posturas se basan en la idea de que lo virtual es lo opuesto a lo real, de allí que cuando el ciudadano está en casa conectado a una red de personas, para ellos esté en soledad. En breve se presentarán casos de ejercicio de ciberciudadanía que de alguna forma rebaten las posturas críticas expuestas.

- Gobierno electrónico

A diferencia del concepto de ciberciudadanía, el de gobierno electrónico aparece de forma central en los documentos, informes e investigaciones sobre la aplicación de las TIC en política. Sin duda esta importancia se puede atribuir al carácter del Estado, como administrador e impulsor de los cambios que tienen lugar en nuestra sociedad.

La definición a la que se ha suscrito nuestro país es la establecida por la ONU, la cual caracteriza el término de la siguiente manera⁶²:

“El uso de TIC, por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.”

Esta definición es compartida por muchas otras instituciones y gobiernos del mundo, que coinciden que el objetivo es acercar el Estado a los ciudadanos, otorgando las facilidades

⁶² ONGEI.GOB.PE. Perú Gobierno Electrónico (2011) “Sección Quiénes Somos” (Consulta: 14/11/2011)
<http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei QUIENES.asp>

para que estos ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones gracias a la simplificación de procedimientos o la creación de nuevos mecanismos.

Sin embargo, al simplificar los procesos y volverlos electrónicos, como el pagar servicios o tramitar algún documento, el Estado pierde la personalidad que los funcionarios públicos le otorgaban. Ello se traducirá en un trato impersonal porque no existe la relación funcionario público – ciudadano ya que la interacción preponderante será entre el ciberciudadano y las plataformas de servicios (Villanueva 2005:160-161). Esto podría verse como una desventaja, pero para la autora es una oportunidad porque promueve una percepción positiva del Estado en los ciudadanos, como una entidad que responde a sus necesidades y es eficiente. Además, el argumento de Villanueva queda desestimado porque la relación entre los funcionarios y los ciudadanos no es cercana, y más bien, esta podría acercarse y fortalecerse si es que los funcionarios mantienen una comunicación mediada por computadora con los ciudadanos.

Pero, antes de incursionar en el proceso de implementación del gobierno electrónico, la entidad pública debería preguntarse hasta dónde puede y quiere llegar, tomando en cuenta sus posibilidades y los efectos que traerá en su comunidad. En este sentido, la autora considera que es fundamental incorporar el componente comunicacional en la concepción misma del gobierno electrónico y su implementación. Así, el gobierno puede identificar el tipo de comunicación que mantiene actualmente con sus grupos de interés en el espacio físico y desarrollar una estrategia de gobierno electrónico adecuada que le permita mantener o adaptar dicho estilo a los nuevos medios.

Además, el gobierno también debería considerar algunos requisitos antes de incursionar en la aplicación de las TIC, lo cual ha sido compilado por Rosa Laguna y recogido por la investigadora:⁶³

- Responsabilidad: El Estado debe ser transparente y brindar información actualizada y de calidad sobre sus actos administrativos.

⁶³ LAGUNA QUIROZ, Rosa. “El Gobierno Electrónico: Bases de la Administración Gubernamental en línea”, Revista Electrónica Alfa-Redi, N°067, Febrero 2004. (En línea) Consulta: 23/07/11 www.alfa_redi.org

- Eficiencia y eficacia: se deben alcanzar las metas establecidas en la gestión y demostrar por medio de la red el adecuado uso que se han hecho de los recursos para lograrlo.
- Oportunidad y reducción de costo: La información debe ser disponible en todo momento para el ciudadano, de manera rápida y a bajo costo.
- Transparencia: Los actos administrativos se transmiten en forma útil, oportuna, pertinente, completa, confiable y verificable públicos para asegurar la credibilidad de la entidad.
- Conectividad: Los funcionarios públicos, representando al Estado, deben disponer de las herramientas para mantener contacto directo y comunicarse con todo el aparato estatal y con los ciudadanos.

En resumen, (Albornoz y Rivero, 2007:25-28) los gobiernos electrónicos según se entienden en esta investigación, son aquellos que implementan sistemas interactivos confiables y seguros; amplían el acceso de los ciudadanos a las TIC; son transparentes y brindan información actualizada y de calidad; promueven la participación ciudadana en las decisiones; otorgan servicios públicos electrónicos cuidando los datos de los ciudadanos y promueven y legislan sobre la comunicación entre los funcionarios y los ciudadanos. Además, es indispensable, y en nuestro país está estipulado por ley, que deben elaborar portales web. La autora considera que estos, u otros espacios, son la cara hacia el ciudadano, por lo que deben asegurar las condiciones presentadas, como información relevante y aplicaciones que promuevan la interactividad y el diálogo entre representantes y representados.

En un país como el nuestro, con un Estado burocrático y frágil debido a la deslegitimación de los partidos, la corrupción y la falta de planificación a largo plazo, es necesario tomar en cuenta estos requerimientos y reconocer el cambio estructural y la inversión que exige la implementación del gobierno electrónico. Es por ello que en junio de 2003, mediante el Decreto Supremo N° 066-2003-PCM, se crea la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico

e Informática (ONGEI), la cual depende directamente de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La ONGEI está encargada de planificar e implementar la estrategia nacional de gobierno electrónico en nuestro país y supervisar su ejecución, con el fin de establecer la ventanilla única de atención a los ciudadanos. Para que esto sea posible, la autora coincide con Giannina Ramírez, Miembro del Comité de Telecomunicaciones e Informática del Colegio de Abogados de Lima, que las políticas deben enmarcarse en la Ley Marco de Modernización y Reforma del Estado Peruano y las políticas del Acuerdo Nacional, para asegurar que se lleven a cabo cambios estructurales en cuanto a infraestructura de telecomunicaciones y promoción de capacidades, sí como adecuar la Ley de Transparencia y Acceso a la Información y la Ley de Procedimiento Administrativo General al contexto tecnológico actual.

El último reporte del año 2010 de la ONGEI sobre el desarrollo del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información muestra el reducido avance de los objetivos del gobierno electrónico. Sin embargo, destaca la incorporación de nuevos servicios en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (www.serviciosalciudadano.gob.pe), el cual cuenta actualmente con 36 600 trámites, entre informativos, interactivos y transacciones, tales como revalidación de pasaporte y solicitud de antecedentes penales, por ejemplo. Lamentablemente el portal solo está en español, lo cual deja fuera a un gran porcentaje de población quechua hablante del país. A continuación se muestra la página de inicio de dicha web.



Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas
Ventanilla única del Estado...a su servicio !!!

4 de Diciembre de 2011

empieza por aquí Ubique su trámite

Buscar

"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

UIT=S/.3600 Cambio: S/. 2.697 V: S/.

2.699

TRÁMITES EJECUTIVO LEGISLATIVO JUDICIAL ORG.AUTÓNOMOS GOB.REGIONALES GOB.LOCALES

CIUDADANO

- » Nacimiento
- » Juventud
- » Adulto
- » Adulto mayor

INTERES

- » Educación
- » Cultura
- » Trabajo
- » Def. competencia
- » Investigación
- » Salud
- » Prop. intelectual
- » Transporte
- » Comunicaciones
- » Energía
- » Minería y Geología
- » Transparencia
- » Bectoral
- » Control gubernamental
- » Seguridad
- » Mobiliaria e inmobiliaria

Trámites Servicios en línea Formatos Portal administrado por ONGEI

Aquí encontrará los requisitos y pasos necesarios para concretar cualquier trámite.

Ver lista total

Perú
Información clave

Ventanilla Única de Comercio Exterior
vuce
Perú

Decreto Supremo
DS N° 064-2010-PCM

Tu empresa en 72 horas
San Martín - Callao - Lima
Lambayeque

Avances en Simplificación Administrativa
RS N° 043-2010-PCM

Los **9** Trámites MAS solicitados

Total de Trámites: **38041**

Revalidación de Pasaporte accesos: 24582	Antecedentes Penales accesos: 17300	DNI Menor accesos: 16719
Constitución de Empresa accesos: 16450	DNI Mayor accesos: 14297	Solicitud por LAIP accesos: 10595
Duplicado DNI accesos: 8808	RUC accesos: 3708	Duplicado Brevete accesos: 1248

Así mismo, es importante señalar que durante el año 2009 y 2010, se llevaron a cabo capacitaciones a gobiernos locales y regionales (Ancash, Huancavelica, Tacna, Arequipa, Tacna, Tumbes, Ica, Moyobamba, Huánuco, Lambayeque) sobre el concepto de gobierno electrónico y buenas prácticas al respecto. Sin embargo, no se indica si estos se comprometieron a ejecutar algún plan de acción al respecto. Esto muestra la falta de articulación de la propuesta nacional, porque no se ha extendido el plan a las provincias y regiones considerado la realidad de cada una.

El uso de las TIC en el gobierno de nuestro país no está institucionalizado, pese a los esfuerzos de la ONGEI. En el Quinto Encuentro de Regidores Metropolitanos y Distritales sobre el uso de las redes sociales y las TIC para el buen gobierno municipal al que la autora tuvo la oportunidad de asistir, se indicó que de las 1836 municipalidades de nuestro país, solo el 58% cuenta con Internet, y de ese porcentaje, la mitad cuenta con una conexión a través de modem o satelital. Además, son solo las municipalidades provinciales las que cuentan con un mejor equipamiento y conexiones más estables (98%), mientras que las distritales son pocas las que funcionan en red y su conexión es inestable. Según estadísticas de INEI de 2009, se disponen de 46 356 computadoras en las 1836 municipalidades, y de ellas, solo 28 892 tienen acceso a Internet.

En este contexto aparece la sociedad civil organizada para brindar apoyo en la gestión municipal a través de un portal llamado *Municipio al Día* (<http://www.municipioaldia.com>), el cual está dirigido a las municipalidades y es administrado por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) y financiado por la Corporación Financiera Internacional (IFC), para fortalecer la institucionalidad democrática local.

Municipio al Día es una plataforma gratuita que absuelve consultas (incluso específicas) sobre gestión municipal a alrededor de 60% de municipios del Perú, contando con alrededor de 7 500 usuarios registrados y 13 000 consultas a julio de 2010. Además, entre enero de 2008 y marzo de 2010, ha recibido más de 1 224 340 visitas y ha atendido consultas provenientes de 1 054 municipalidades de todas las provincias del país, de las cuales el 68% pertenece al ámbito rural.

La autora considera que *Municipio al Día* cubre un aspecto fundamental que es la base para la implementación del gobierno electrónico y se refiere a otorgar capacitación a los gobiernos en los usos de las herramientas así como el brindarles información actualizada y renovada sobre gestión e inversión para superar las brechas de conocimientos que existen entre los gobiernos locales de las ciudades principales con recursos, como el caso de Miraflores, y los que operan desde pequeños pueblos, por ejemplo. Sin embargo, como aún existe un gran porcentaje de municipios (alrededor de 40%) que no está conectado, la

ampliación del demos poder de los conectados, amplia más la brecha entre ambos. Sin duda hay mucho camino por recorrer en nuestro país, aprendiendo de casos y experiencias de otros países de la región y el mundo. La autora nombrará algunas iniciativas implementadas desde la ciudadanía y el gobierno en otros países, como marco para analizar el caso elegido de ciudadanía y municipio en el distrito de Miraflores.

- Iniciativas desde la sociedad civil

A continuación se presentan 3 casos en los que el espacio virtual se ha constituido como una plataforma de ciberactivismo. Los usuarios pueden colocar allí sus asuntos de interés en el debate público al dar su opinión, informarse, promover causas sociales o generar propuestas para sus gobiernos.

- *100 medidas* (<http://100medidas.es/>)

Es una Web donde se invita a los ciudadanos españoles a hacer propuestas para el gobierno que fue elegido en las elecciones generales del pasado 20 de noviembre de 2011, en función de categorías predefinidas por el creador de la Web. El espacio es interactivo ya que permite a los usuarios votar por las propuestas que les agradan y comentarlas. Gracias a ello, las cien medidas con mejor puntuación fueron recopiladas y entregadas al gobierno elegido recientemente.

Todos los usuarios pueden votar por las medidas, pero para proponer una o comentar alguna ya existente, es necesario completar un formulario para registrarse.

- *Ciudadanía informada* (<http://www.ciudadaniainformada.com>)

Es un periódico electrónico que surgió en el año 2004 por iniciativa de un grupo de periodistas de la ciudad de Quito, apoyados por la ONG Participación Ciudadana. Actualmente la Web es interactiva, por lo que, por un lado permite que los ciudadanos reciban información actualizada del país en función las secciones determinadas, como política, elecciones, migrantes, cultura, ciudadanía, deporte e internacional. Por otro

lado, fomenta su participación activa ya que cuenta con aplicaciones que permiten comentar cada una de las noticias publicadas, además de opinar a través de encuestas, foros, blogs e incluso participar como corresponsales enviando reportajes que pueden contener fotografías y videos.

Además del espacio virtual habilitado con fin informativo, *Ciudadanía informada* ha desarrollado eventos de capacitación con periodistas del país sobre temas como Libertad de Expresión, Acceso a la Información, Periodismo Político y Periodismo Digital. De este modo, se ha posicionado como un referente de periodismo independiente que promueve el fortalecimiento de los ciudadanos a través de información de calidad.

- *Causes* (<http://www.causes.com>)

Susan Gordon es una estudiante americana que creó⁶⁴ la *Web Causes* para demostrar que con poco tiempo y desde el sillón de sus casas, los jóvenes de su universidad podían utilizar las TIC para promover el cambio social.

Su sueño se convirtió en realidad y el slogan que inspiró la creación del espacio *anyone can change the world* (del inglés, cualquiera puede cambiar el mundo) ha traspasado las barreras mundiales, colocando al espacio entre los más visitados y haciéndose acreedor de alrededor de 8,6 millones de fans en Facebook.

La dinámica del espacio es sencilla. El usuario que ingresa a la Web debe contar con una cuenta de Facebook o *My Space* ya que el espacio está vinculado a una aplicación de dichas redes sociales. Luego, podrá crear una causa de su interés y colocarla para que otros usuarios le den su apoyo haciendo clic en la opción *join a cause* (unirse a una causa) o puede suscribirse a una causa ya existente.

⁶⁴ Tomado del discurso de Susan Gordon en el II CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE REDES SOCIALES llevado a cabo el 22 de mayo de 2010 en Lima, Perú.

Al crear la causa, la aplicación permite a los usuarios tomar contacto con una gran base de organizaciones sin fines de lucro que *Causes* ha verificado y registrado, para enlazar la misma con una organización existente y recolectar dinero para ella. Luego, cuando los usuarios se unen a las causas, pueden promocionarlas con sus redes de contactos al publicarlas a través de sus muros o mensajes de Facebook o pueden contribuir con la causa aportando una suma de dinero, desde un dólar americano.

- Iniciativas desde el gobierno

- *Quito Digital*

En noviembre de 2002 el Municipio de Quito presentó el anteproyecto *Quito Digital* (ALBORNOZ Y RIVERO, 2007: 91) Este tiene por objetivo implementar un proceso de incorporación social de las TIC en el distrito metropolitano. Para ello, se establecieron una serie de medidas: la universalización del uso de las TIC en los servicios que brinda la municipalidad a los ciudadanos, así como en sus sistemas y procesos internos para que exista una gestión en línea. Además, incorporar las TIC en las escuelas y colegios municipales, dotar masivamente a hogares y pequeños negocios de una computadora personal e implementar centros públicos de capacitación sobre el uso de las TIC.

En el año 2003 el municipio hace un diagnóstico de su propuesta y señala que existen barreras de tipo legal y regulatorio para llevarlo a cabo, así como falta de recursos de gente, dinero, tiempo e infraestructura. Por ello, para que el proyecto sea viable, se redujo el alcance de los objetivos, limitando los servicios en línea que el municipio era posible de ofrecer, el número de computadoras a entregar y el número de capacitaciones que son posibles dictar.

El informe presentado por Belén Albornoz y Martín Rivero indica que ha habido logros importantes, pero que debido al entusiasmo excesivo y la falta de planificación existen muchas limitaciones o asuntos pendientes. Al 2007, solo se implementaron servicios

como la consulta de impuestos y pago en línea, se dotó de computadoras a 1 000 centros educativos (450 000 estudiantes y 28 000 maestros), no se ha ejecutado capacitaciones del programa Quito Digital a la ciudadanía en general pero sí se ha capacitado a maestros de las escuelas municipales en informática básica y proyectos de aula.

Es una iniciativa que la investigadora considera importante en nuestra región debido a la intención que existe de aplicar las TIC a la política y porque la propuesta es buena pero la ejecución de la misma no ha sido apropiada. Esto promueve el aprendizaje de otros municipios de Latinoamérica en cuanto a la estrategia de promoción y capacitación en TIC, así como prestar mayor atención en el tema del acceso a Internet, lo cual determina cómo se va a acercar al ciudadano al gobierno en línea.

- *Municipio electrónico en municipio de La Paz*

En Bolivia solo el 3.4% de la población cuenta con acceso a Internet (ALBORNOZ Y RIVERO, 2007: 91), por lo que llama la atención el interés del municipio de La Paz por promover el gobierno electrónico. Sin embargo, desde el año 2009 Bolivia cuenta con una Ley que abala y promueve el gobierno electrónico para reducir los costos operativos del gobierno, mejorar la colaboración y coordinación entre las entidades públicas y brindar mejor servicio e información por parte de las instituciones pública al ciudadano.

Pese al alcance que puede tener el gobierno electrónico en el municipio de La Paz, debido al reducido número de ciberciudadanos, la investigadora considera pertinente presentar este caso para tomarlo como un aprendizaje para nuestro país, el cual comparte con Bolivia una realidad andina en la que un gran sector de la población aún no está conectada a Internet o es quechua hablante.

En un análisis realizado en el año 2007 a la Web del municipio de La Paz (ALBORNOZ Y RIVERO, 2007: 237-257) se señala que este contiene información

actualizada y de interés para los ciudadanos tal como actividades culturales, ordenanzas municipales, convocatorias públicas, información de la gestión municipal y los proyectos que se ejecutan, etc. Además, existe una plataforma llamada Sistema de Trámites Municipales (SITR@M) para que, con un usuario y contraseña, el ciberciudadano consulte el estado de los trámites que está realizando en el municipio. Esta herramienta promueve la transparencia y eficiencia de los procesos del municipio y facilita que el Concejo Municipal pueda realizar consultas inmediatas que le permitirán tener un mejor control y mecanismo de decisión para no repetir temas, por ejemplo.

Por otro lado, se ha creado la Web del SIREMU, institución encargada de regular, supervisar y controlar los servicios públicos municipales. Es un espacio bastante útil para el ciudadano porque se proporciona información sobre las convocatorias públicas, explicación sobre el formulario único de registro catastral y su objetivo, así como un manual simplificado de trámites para que el ciudadano conozca qué son y cómo realizar alrededor de 50 trámites del gobierno municipal. Allí también se pueden descargar los formularios para dichos trámites.

La investigadora considera que la propuesta y puesta en marcha de la utilización de las TIC por parte del municipio ha sido buena ya que se está otorgando información actualizada y mejorando los mecanismos de gestión pública y control social sobre la misma. Sin embargo, un estudio de caso (Albornoz y Rivero 2007: 237-257) demuestra que la estrategia del municipio de La Paz no ha sido elaborada pensando en sus ciudadanos, quienes en su mayoría no están familiarizados con el uso de Internet o desconocen las nuevas tecnologías implementadas por su gobierno municipal. Esto permite notar, una vez más, que el tema de la extensión y promoción del uso de las TIC en los ciudadanos es una variable para asegurar la gobernanza, ya que no se puede hablar de gobierno electrónico si solo uno de los dos actores está involucrado en el proceso de democracia a través de la red.

2.4. Balance de los conceptos teórico abordados

A modo conclusión, la autora rescata que existe un acercamiento al problema de investigación desde un enfoque de comunicación para el desarrollo, en torno al modelo de comunicación participativa. En este contexto, la autora toma también el aporte de las ciencias sociales, sobre todo en torno a la teoría democrática y de la representación, de la mano de autores como Sartori, Tanaka y Grompone. Así, el estudio se enmarca en una comprensión de la democracia representativa como aquella en la que existe un intercambio entre gobernantes y gobernados, y los primeros responden a los segundos porque el gobierno existe para el pueblo. Además, la ciudadanía posee carácter político debido al sistema de organización del poder y gracias a la puesta en común o vida en comunidad adquiere compromiso con el otro, así como con involucrarse en los asuntos públicos de su comunidad para aportar en la toma de decisiones políticas.

Sin duda, no se puede negar que el estudio de la comunicación ha recibido influencia de las ciencias sociales desde sus inicios, y de la filosofía en particular, a través de las distintas escuelas y teorías, pero cabe destacar el estructuralismo y funcionalismo. La autora valora el aporte de la corriente funcionalista para el estudio de la comunicación, pero considera que dicho planteamiento teórico es limitado para el caso estudiado porque pone énfasis en que el proceso de comunicación se relaciona directamente a la comunicación de masas y se menosprecia el rol del receptor a través de teorías como la aguja hipodérmica, comprensible para su tiempo, porque luego de la Primera Guerra Mundial se otorgó un gran poder de influencia a los medios de comunicación para manipular a los ciudadanos sin que estos pudieran discernir el aceptar los contenidos. Sin embargo, la autora considera que el estructuralismo sí aporta de forma sustancial porque propone abordar el objeto de estudio de la comunicación de forma integral, en las estructuras que componen el acto comunicativo. Específicamente en este estudio ello permite comprender las interacciones de los interlocutores, en torno al tipo de relación que mantienen y las reglas que siguen.

Además, cabe mencionar que en relación al modelo de comunicación para el desarrollo, se toma el aporte de los angloparlantes Jacobson, Servaes, Freire y Castells, además de

considerar los aportes latinoamericanos de Barbero y Gumucio. En este sentido, la autora se basa en la idea de que existe una mayor conciencia sobre la importancia de la participación ciudadana en el desarrollo económico y social de las naciones. En dicho reto juega un papel estratégico la comunicación porque aporta al fortalecimiento de las interacciones e intercambios entre interlocutores, sobre todo al involucrar a los ciudadanos que son protagonistas del cambio social en el proceso de comunicar y tomar decisiones de forma conciliada.

Por ello, considerando el caso de estudio del distrito de Miraflores, el marco teórico se ha enfocado en proporcionar un enfoque de comunicación relacionado al proceso de diálogo, horizontal y con un rol activo del receptor, que configuran a Internet como una herramienta de desarrollo que va más allá de la otorgación de información y el fortalecimiento de la visibilidad o marca institucional de organizaciones como el Municipio de Miraflores. Además, cabe mencionar que se ha resaltado el cambio de paradigma que ha traído consigo la comunicación mediada por computadoras, la cual exige una adaptación de los interlocutores frente a una lógica de interacción distinta, en donde la comunicación no verbal, que representa el 93% de la comunicación en un acto físico, no está presente.

Capítulo 3: Metodología

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación propuesta es principalmente exploratoria y subsidiariamente descriptiva. Se puede afirmar lo primero ya que el tema de la ciudadanía ha sido primordialmente estudiado en nuestro país desde el enfoque de las ciencias sociales mas no desde la comunicación, y sobre todo, la relación entre dicho tema y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se presenta como un campo poco explorado en general. Lo segundo se fundamenta en el hecho de que esta investigación pretende mostrar un descubrimiento como lo es *conocer* la manera en la que el uso de las TIC promueve la participación ciudadana, y para ello se deben definir las características del hallazgo con una descripción precisa de las variables en juego.

De acuerdo al tipo de investigación emprendida, la autora considera pertinente acercarse a la problemática desde la metodología cualitativa. Esto es así ya que las principales variables del estudio son nominales -“uso de TIC” y “participación ciudadana”- por lo que estas y las fuentes principales de investigación se presentan en situaciones naturales no controladas. Los datos son observables y acordes a una perspectiva comprensivista en la que no se pretende hallar resultados universalizables sino más bien conocer de manera profunda una realidad social específica a través del análisis inductivo de los datos, el cual tiene como núcleo la descripción de la situación o caso estudiado.

En este sentido, se ha delimitado la población a estudiar ya que no es posible llegar a todos los vecinos de Miraflores que utilizan las TIC. Además, cabe mencionar que no se dispone de datos que permitan verificar el número de miraflores conectados a Internet. Por ello se ha aplicado un muestreo intencional que permite seleccionar los casos característicos de la población. Cabe mencionar que para recabar los datos se emplearon 3 técnicas de investigación: Observación participante, entrevista semi-estructurada y análisis de contenido.

3.2. Población y muestra:

Se ha optado por un muestreo no probabilístico intencional debido a que la investigación es cualitativa. En este sentido, la selección de la muestra debe hacerse en base a los casos característicos del universo, limitándola solo a dichos casos. Para ello, la investigadora realizó un listado de todos los espacios virtuales que fueron creados o que se encontraban en funcionamiento en el periodo de estudio, comprendido entre abril y julio de 2010.

Es importante mencionar que se ha establecido dicha temporalidad de estudio porque los sucesos que propiciaron la creación de muchos espacios virtuales tuvieron lugar a fines de febrero, tal y como se presenta en la descripción del caso Miraflores en el Capítulo 4. Además, se ha considerado el mes de julio como el final porque la investigación realizó seguimiento a los espacios y su público durante el periodo pre-electoral. Si bien las elecciones municipales tuvieron lugar la primera semana de octubre de 2010, la campaña pre electoral inicia varios meses antes y la investigadora pretendió evitar dicho sesgo.

A continuación se presenta todo el universo de espacios (en donde se halla la población Miraflores) y seguidamente los criterios empleados para la selección de la muestra:

Página web	Blogs	Grupos virtuales	Facebook		
			Páginas	Grupos	Perfiles
Municipalidad de Miraflores	Manuel Masías “Te escucho”	Google Group Vecinos Miraflores sin Fronteras	En contra del cobro en el <i>Skatepark</i> de Miraflores	Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías	Municipalidad de Miraflores
El Mirafloresino.com	En Miraflores ahora se vive peor		Me llega al pincho manuel masias (alcalde de Miraflores)	En Miraflores SI queremos a Masías	Vecinos Mirafloresinos Espacio Vecinal
	Periódico Vecino		En Miraflores no queremos a Masías	Restaurante Central Miraflores no puede cerrar por culpa de la Plevisani!	Movimiento Vecinal Santa Cruz
			Tengo DNI de Miraflores y no votaré por Masías	Yo también amo a los gatos del Parque Kennedy xD!	
			MANUEL MASÍAS DEJA DE JODERNOS!!!! ATTE: SK8ers	Mirafloresinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito	
			Que Alberto Masías, se vaya a su casa	MIRAFLORES ANTIGUO	
			<i>Skatepark</i> Miraflores	Apoyemos a la Feria del Libro Ricardo Palma a que siga en el Parque Kennedy	
			No queremos Museo de la Memoria	Yo soy Mirafloresino y Quiero que Permanezca Residencial-Recuperémoslo	

Página web	Blogs	Grupos virtuales	Facebook		
			Páginas	Grupos	Perfiles
			Distrito de Miraflores	Asociación Vecinal Pro Museo de Sitio Pucllana	
			Carta al alcalde de Miraflores sr. Manuel Masías	Manuel Masías: QUE SE CREE EL ALCALDE DE MIRAFLORESs..?	
			Manuel Masías chupame La pinga! (skate or die)	No a Manuel Masías a la reelección en Miraflores	
			Los Gatos del parque Kennedy	Escuche sr. Alcalde Manuel Masías	
			Los Gatos del Parque de Miraflores EDUCANDO CONTRA EL ABANDONO	NO a la REELECCIÓN! De Manuel Masias... NO!	
			MASIAS PORQUE NO TE SUICIDAS!!!	PLATAFORMA NACIONAL PAZ SI, MEMORIA NO	
			Miraflorinos al rescate	Quienes quieren que masias deje de ser alcalde de miraflores!	
			Municipalidad de Miraflores	MASIAS: CAGADOR DE SK8s, RACISTA, ANTI MUSICOS. ALCALDE DE MIRAFLORES	
				NO QUEREMOS A LA PCM EN MIRAFLORES	
				Museo de la Memoria donde debe estar	

Para definir la muestra del universo presentado, se consideraron los siguientes criterios:

- Estado del espacio virtual: El cual podrá ser activo cuando es aún actualizado y se agregan nuevas publicaciones e inactivo si ocurre lo contrario.
- Actividad del espacio virtual: Alude al grado de actualización del espacio de manera diaria, que es contrastable en el número de nuevas publicaciones, links, fotos o videos. Esta puede ser alta, media o baja en función de la frecuencia de actualización. La actualización alta es diaria, aquella que se realiza de forma semanal o bisemanal es media y más allá de eso es baja.
- Temática: Se refiere a los temas predominantes que caracterizan el espacio virtual, y a ello debe su título la mayoría de las veces.
- Número de usuarios: El número de usuarios no corresponde al total de mirafloresinos que participa de espacios virtuales en los que se tratan temáticas relacionadas al distrito, sino que se limita al número de participantes de los 34 espacios presentados como el universo.

Cabe mencionar que el número de usuarios que accede a las páginas webs y blogs presentados no figura como dato ni tampoco es posible calcularlo, sobre todo porque la participación de los usuarios puede darse a través de la adquisición de información –solo lectura- sin que figuren como participantes y existan contenidos bajo su autoría en la pantalla. Sin embargo, sí se puede calcular el número de personas que accede a Facebook porque la información del número de “amigos”, “fans” y “miembros de grupo” está disponible. Debido a ello, la autora ha considerado solo a los usuarios que participan en los espacios de Facebook seleccionados como el universo.

La muestra de dicho universo fue establecida utilizando una escala que brinda una valorización cualitativa al número de usuarios: de 1 a 200 usuarios es considerado muy bajo, de 201 a 550 es bajo, de 551 a 900 es medio, de 901 a 1250 es alto y más de 1251 es considerado muy alto. Para realizar esta escala se tomó como base el número de usuarios

que accede a 30 espacios de Facebook creados por limeños, los cuales fueron elegidos al azar y cuya media de usuarios es de 482 personas.

En base a estos criterios, se realizó un primer filtro y se seleccionaron 24 de los 34 casos por poseer las escalas más altas en los criterios indicados:

1. Página Web de la Municipalidad de Miraflores.
2. Página Web “El Miraflorino.com”
3. Blog de Manuel Masías “Te escucho”.
4. Blog “En Miraflores ahora se vive peor.”
5. Blog “Periódico Vecino”.
6. Grupo virtual Google *Group* “Vecinos Miraflorinos Espacio Vecinal”.
7. Página Facebook “En contra del cobro en el *Skatepark* de Miraflores”.
8. Página Facebook “Me llega al pincho manuel masias (alcalde de Miraflores)”.
9. Página Facebook “En Miraflores no queremos a Masías”.
10. Página Facebook “MANUEL MASÍAS DEJA DE JODERNOS!!!! ATTE: SK8ers.”
11. Página Facebook “No queremos Museo de la Memoria”.
12. Página Facebook “Distrito de Miraflores”.
13. Página Facebook “Los Gatos del parke Kennedy”.
14. Grupo Facebook “Restaurante Central Miraflores. No puede cerrar por culpa de Plevisani!”
15. Grupo Facebook “YO ESTOY CONTRA EL ABUSO AL RESTAURANT CENTRAL Y TU?”

16. Grupo Facebook “Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito”.
17. Grupo Facebook “MIRAFLORES ANTIGUO”.
18. Grupo Facebook “Apoyemos a la Feria del Libro Ricardo Palma a que siga en el Parque Kennedy”.
19. Grupo Facebook “Yo soy Miraflorino y Quiero que Permanezca Residencial – Recuperémoslo”.
20. Grupo Facebook “Asociación Vecinal Pro Museo de Sitio Pucllana”.
21. Grupo Facebook “Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!”
22. Perfil Facebook “Municipalidad de Miraflores”.
23. Perfil Facebook “Vecinos Miraflorinos Espacio Vecinal”.
24. Perfil Facebook “Movimiento Vecinal Santa Cruz”.

Los 10 casos descartados se encontraban en estado inactivo o trataban las mismas temáticas que otros espacios con mayor actividad y usuarios. Como no es posible realizar un seguimiento exhaustivo y análisis de los 24 espacios, la investigadora volvió a aplicar el filtro de nivel de actividad y temáticas tratadas. Así, la muestra fue reducida a 9 espacios virtuales, los cuales se priorizaron por tener mayor actividad, indicar los datos de su administrador o creador y porque cada uno trata temáticas distintas.

Como se puede apreciar en la muestra final conformada por 9 espacios virtuales seleccionados, los blogs vecinales no han sido considerados debido a que uno de ellos no es actualizado desde marzo de 2010 y el otro es un periódico virtual que no cuenta con herramientas de interacción, por lo que no presenta datos valiosos, como otros espacios, para esta investigación.

A continuación la muestra final de espacios que fueron analizados entre abril y julio de 2010.

1. Página Web “Municipalidad de Miraflores”
2. Blog de Manuel Masías “Te escucho”
3. Grupo virtual *Google Group* “Vecinos Mirafloresinos”
4. Página Facebook “En Miraflores no queremos a Masías”
5. Página Facebook “No queremos Museo de la Memoria”
6. Grupo Facebook “Mirafloresinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito”
7. Grupo Facebook “Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!”
8. Perfil Facebook “Municipalidad de Miraflores” y su posterior migración a Página
9. Perfil Facebook “Vecinos Mirafloresinos Espacio Vecinal”

Tras haber definido la muestra o caso de estudio, se detallan las técnicas de investigación que fueron empleadas para recoger datos sobre la misma.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una de las herramientas diseñadas para realizar la recolección de datos a través de la técnica de observación participantes y análisis de contenido fue la matriz. Además, se diseñó y aplicó una guía de preguntas para la realización de la técnica de entrevista a profundidad. La misma se encuentra al final de este informe, en el Anexo 7.2.

- Observación participante

La investigadora participó en los espacios virtuales seleccionados aplicando una matriz de observación.

Debido a que realizar una observación sistemática diaria a los espacios virtuales seleccionados se presenta logísticamente difícil, dicha observación fue realizada quincenalmente y en base a una *estrategia “ad limitum,”*⁶⁵ es decir, observando de manera general todas las ocurrencias de inicio a fin. Pero del gran panorama, se definieron unidades de observación en torno al grado de actualización, los ciberciudadanos que más y menos participan y los temas que generan mayor y menor número de comentarios.

- Análisis de contenido

Para conocer las características de los procesos comunicacionales que tienen lugar en los espacios virtuales seleccionados y su relación con la participación ciudadana, se realizó el análisis de contenido de los mensajes publicados en ellos, empleando una matriz de análisis. Debido a que los contenidos publicados durante 4 meses resulta una cantidad de información cuantiosa y difícil de organizar, se determinaron unidades de análisis:

- a. *Web Municipalidad de Miraflores*

Por ser el único espacio que no cuenta con herramientas de interacción entre los públicos estudiados, se realizará un análisis conjunto de las secciones priorizadas al finalizar el primer bimestre y otro al finalizar el segundo. Las secciones que, para términos de la investigación, se han considerado valiosas son:

- 1 Banner por up de la página inicial mensual

⁶⁵ GAITAN, Juan y José Piñuel. *Técnicas de investigación en Comunicación Social*. Madrid: Editorial Síntesis. Pág. 63.

- Sección La Municipalidad, sub sección sesiones de consejo en vivo
- Sección servicios municipales
- Sección servicios en línea
- Sección participación vecinal
- Sección desarrollo social
- Sección transparencia

b. Blog Manuel Masías Te escucho

- Una publicación semanal realizada por el administrador y un máximo de 10 comentarios recibidos, elegida al azar
- La publicación más comentada de la semana
- La publicación menos comentada de la semana

c. Para el grupo virtual Google Group

- 2 publicaciones semanales realizadas por el administrador y los comentarios que recibe, elegidas al azar
- La publicación más comentada de la semana
- La publicación menos comentada de la semana
- Los comentarios publicados por los usuarios más y menos activos en su conjunto
- Una publicación semanal relacionada a la coyuntura del distrito

d. Para la red social Facebook

-2 publicaciones semanales realizadas por el administrador y los comentarios que recibe, elegidas al azar

-La publicación más comentada de la semana

-La publicación menos comentada de la semana

-Los comentarios publicados por los usuarios más y menos activos en su conjunto

-Una publicación semanal relacionada a la coyuntura del distrito

-Imágenes publicadas cada semana (solo en el caso de álbumes): Análisis conjunto del mismo

▪ Entrevistas semi estructuradas

Se realizaron entrevistas semi estructuradas tanto a los vecinos que han creado o administran los espacios virtuales como a las autoridades que tienen relación directa con los espacios virtuales promovidos por la municipalidad. Estas entrevistas permiten responder a los indicadores definidos para las variables secundarias, sobre todo aquellos relacionados a contenidos que no están en los espacios virtuales así como percepciones sobre los mismos, tal como las razones por las que se crearon los espacios, la percepción sobre los usuarios, entre otros.

El lector podrá notar que la lista de entrevistados es menor al número de espacios virtuales analizados. Esto se debe a que algunos de los creadores o administradores se mantienen en el anonimato, por lo que no fue posible contactarlos.

1. María del Carmen Villagómez: creadora y administradora del Perfil Facebook “Vecinos Miraflores Espacio Vecinal” y del grupo virtual “Vecinos Miraflores”.

2. Alberto Belaunde: creador del Grupo Facebook “Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito”.
3. Pedro Ortiz Bustamante: Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal de la Municipalidad de Miraflores.
4. Javier Beuzeville Reina: Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Municipalidad de Miraflores.
5. Jimena Sánchez: Administradora de la Página Facebook de la Municipalidad de Miraflores.

3.4. Procedimiento para el análisis de resultados

A continuación se presenta la definición conceptual de las variables en estudio, tomando como base el marco teórico.

Las variables se desprenden de la pregunta principal de investigación “*¿De qué manera el uso de las TIC por parte de los vecinos y el gobierno local de Miraflores incide en la participación ciudadana?*” y se traducen en hechos observables y posibles de medir a través de las técnicas antes mencionadas, lo cual facilita la presentación de los datos en el Capítulo 4 Resultados. Por ello, la investigadora realizó matrices que definen categorías por cada variable, las cuales han sido anexadas al final del informe (Anexo 7.1).

Si bien se han categorizado los datos para presentarlos en el Capítulo 4 Resultados, cabe mencionar que lo enriquecedor del estudio cualitativo es que en el análisis posterior de los hechos se pueden crear nuevas categorías que no fueron consideradas como parte de la metodología al inicio.

El siguiente cuadro resume las variables de investigación:

Variable principal	Dimensión de variable	Variable secundaria
Participación ciudadana	Dimensión social	Característica de los procesos comunicacionales virtuales que inciden en el ámbito de participación no virtual ⁶⁶
	Dimensión política	
Uso de Tecnologías de Información (Internet)		Característica de los espacios virtuales
		Característica de los procesos comunicacionales en espacios virtuales

3.4.1. Variable Principal participación ciudadana

Se define como un proceso en el que los vecinos de Miraflores generan una actitud frente a los asuntos públicos de su localidad y asumen un comportamiento político que trasciende al voto electoral en busca de la resolución de los problemas que afectan a su comunidad de manera directa o indirecta. Ejemplo de dicho comportamiento es que los vecinos crean o participan en un espacio virtual vecinal o municipal.

En este estudio, la variable ha sido definida en función de dos dimensiones: una social y otra política. En la primera, el ciudadano toma parte y se involucra en las actividades de un grupo o asociación, cuyo marco de acción se da en su localidad, al margen de que exista o no la posibilidad real de intervenir en las decisiones de su gobierno local. Mientras que la segunda está orientada a combatir la inacción, incompetencia o ineficiencia de su gobierno local en la resolución de problemas al tomar decisiones o involucrarse en el diseño o ejecución de actividades públicas como proyectos y políticas (hasta llegar al peldaño coparticipación y decisión). En esta dimensión el gobierno debe asumir la promoción de dicha participación, garantizando que el involucramiento de los ciudadanos se refleje en las políticas públicas.

⁶⁶ Esta variable secundaria se desprende de las 2 variables principales del estudio y su contenido corresponde a las mismas.

A continuación se presenta un resumen de las categorías definidas y seguidamente la explicación de lo que cada una de ellas significa en este estudio.

Dimensión social		Dimensión política	
Nivel de participación	Manipulada Simbólica Consultiva Coparticipación y decisión	Nivel de participación	Manipulada Simbólica Consultiva Coparticipación y decisión
Nivel de injerencia en actividades públicas	Nulo Poco Medio Alto	Nivel de injerencia en actividades públicas	Nulo Poco Medio Alto
Tipo de grupo o asociación	Esparcimiento Amistad Injerencia política Debate Informativo	Tipo de responsabilidad política	Nulo Poco Medio Alto
Estado del tejido social	Debilitado Debilitado-establecido Establecido-fortalecido Fortalecido	Nivel de compromiso del gobierno en garantizar la participación ciudadana	Muy bajo Bajo Medio Alto Muy alto

Explicación de las categorías:

- **Dimensión social**

Nivel de participación: Se refiere al grado de participación que tienen las personas en las actividades públicas de su localidad. Se ha categorizado la participación en función del compromiso que asume la persona con su localidad y las personas que allí habitan. Para ello se ha tomado como base la figura de la *escalera de la participación*, generada por autores como Arnstein y Roger Hart, y adaptada por la autora para determinar las características de los procesos de participación. A continuación las categorías:

-Manipulada: Cuando los vecinos realizan acciones que responden a intereses ajenos a los suyos o que son guiadas por otros ya que se encuentran desinformados. En algunos casos la población es vista como un accesorio que “decora” los intereses de otros vecinos o del gobierno local.

-Simbólica: La participación de la población es sólo aparente ya que no se le brinda toda la información disponible o porque sus opiniones y propuestas no son tomadas en cuenta por la contraparte. Esto ocurre muchas veces, a pesar de que existen leyes que promueven lo contrario.

-Consultiva: La población posee información sobre asuntos públicos de su localidad y en base a dicha información es que se involucra y participa tanto en espacios institucionalizados por ley como no institucionalizados. Además, los representantes brindan capacitación y asesoría al ciudadano para que pueda tener un mejor desempeño y propuestas para la localidad.

-Coparticipación y decisión: La población no solo posee información y es consultada por la administración local, sino que además se adelanta y es propositiva. En este nivel, los ciudadanos están empoderados y ejercen acciones de vigilancia ciudadana ante las decisiones de los representantes, y también ambos toman decisiones de manera conjunta.

Nivel de injerencia en actividades públicas: Se refiere al tipo de compromiso que las personas asumen con su localidad y sus vecinos en pro de la buena convivencia. El nivel de compromiso ha sido categorizado en nulo cuando no existe interés alguno; poco cuando existe la consulta; medio cuando la persona asume un rol fiscalizador y busca participar en espacios de decisión; y alta cuando existe la cogestión.

Tipo de grupo o asociación: Se refiere a la característica que adquiere un grupo social conformado por vecinos de una misma localidad. Si bien son infinitos los tipos de grupos que pueden existir, cada uno en función de características como intereses, ubicación geográfica, etc., se han esbozado algunas categorías, que el estudio pretende ampliar. En ese sentido, los tipos de grupos pueden ser: de esparcimiento, amistad, injerencia o fines políticos, debate o informativos.

-Estado del tejido social: Retomando los conceptos presentado en base a Bernardo Kliksberg y Robert Putnam, se puede afirmar que el tejido social es el conjunto de redes que le permite a los ciudadanos ampliar sus opciones y oportunidades para mejorar su calidad de vida. El tejido social es un componente clave del capital social, que corresponde al activo acumulado por una sociedad debido a la acción organizada de sus miembros, en base a normas sociales de cooperación y la interiorización de valores comunes.

Si bien se han mencionado y definido estos conceptos en el marco teórico, es importante destacar que para fines de este estudio, el estado o característica del tejido social se entenderá como la manera en la que se encuentran las redes ciudadanas en el distrito de Miraflores. Es importante resaltar que las redes se refieren a las relaciones que surgen entre los vecinos en torno a una situación que viven en común. Surge por voluntad, solidaridad y apoyo mutuo y no por obligación, castigo o coerción.

Es por ello que las categorías que se han establecido para tipificar el tejido social responden al estado de afecto, cercanía y vínculos que se establecen entre las personas que integran las redes. Se considera entonces que está fortalecida cuando

contribuye al capital social e incide de algún modo en la participación ciudadana. A continuación las categorías:

-Debilitado: Cuando no existe confianza, valores o intereses comunes en las relaciones.

-Debilitado-establecido: Cuando las redes están definidas y los miembros saben que pertenecen a ellas. Existen interés u objetivos comunes pero no necesariamente valores compartidos o confianza, o viceversa.

-Establecido-fortalecido: Cuando las redes tienen una identidad clara y los miembros tienen un alto sentido de pertenencia. Además, los miembros comparten objetivos comunes y valores pero a pesar de ello les cuesta llegar a acuerdos.

-Fortalecido: Cuando las redes se encuentran totalmente establecidas y la identificación entre los miembros permite que estos lleguen a acuerdos o desempeñen acciones que van acorde a los objetivos y valores de las redes sociales.

- **Dimensión Política:**

Tipo de responsabilidad política: Se refiere al grado de compromiso político que asumen las personas con su localidad y los asuntos públicos. Se han establecido las siguientes categorías para el estudio de este indicador: nula, cuando las personas no se identifican como protagonistas de la vida política; poca cuando se identifican como protagonistas pero su actitud es de queja o broma; media cuando se identifican como protagonistas de la vida política y se organizan con otros para hacer algo por la localidad; alta cuando no solo se organizan sino que esbozan propuestas para mejorar la convivencia en su localidad; y muy alto cuando dichas propuestas son promovidas en instancias formales del estado para ser ejecutadas.

Nivel de participación: Definido en la dimensión social.

Nivel de injerencia en actividades públicas: Definido en la dimensión social.

Nivel de compromiso del gobierno en garantizar la participación ciudadana: Se refiere al grado de involucramiento del gobierno local para facilitar y promover la participación ciudadana. Este grado de compromiso ha sido tipificado en 5 categorías: Muy alto, si se trasciende la ley y existe una concepción de participación en la gestión al promover canales y políticas que permitan el intercambio entre la autoridad local y los vecinos. Alto, cuando se trasciende la ley y se promueven canales para fomentar la participación; medio, cuando se cumple con la ley y se promueven canales que buscan una aparente participación ciudadana; bajo, cuando se cumple la ley pero no necesariamente se promueve y muy bajo, cuando no promueve ni cumple la ley o se cumple parcialmente.

3.4.2. Variable Principal uso de Tecnologías de Información y Comunicación

Se define como la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos por parte de los vecinos y la municipalidad de Miraflores para almacenar, procesar y difundir de manera instantánea todo tipo de información visual, digital o de otro tipo en diversos espacios para tratar asuntos de interés público de su localidad, propiciando un sistema de comunicación electrónica.

Metodológicamente la variable se subdivide en dos sub variables:

Nivel de acceso a TIC: Se refiere al grado de acceso que tienen los vecinos de Miraflores a las TIC, específicamente a Internet. Se contabiliza en el número de personas del distrito que posee conexión a Internet.

Nivel de conocimiento de manejo TIC: Alude al grado de conocimiento que tienen los vecinos mirafloresinos sobre de las TIC, específicamente Internet y el uso de los medios en estudio como portales web, redes sociales y grupos virtuales.

Como el lector puede notar, las variables son amplias y presentan dificultad para ser medidas en este estudio ya que no se dispone de datos sobre el número de habitantes miraflorinos conectados a Internet ni tampoco se puede afirmar cuál es el grado de conocimiento que poseen sobre el medio virtual y las herramientas de cada medio. Debido a ello, y a que el estudio se centra en conocer el proceso de comunicación que tiene lugar en el espacio virtual, se ha considerado pertinente desagregar y reducir la variable “uso de TIC” a dos variables secundarias. Esto permite responder de manera directa a las preguntas de investigación:

Por un lado, se ha establecido “características de los espacios virtuales”, ya que el uso que se hace de los mismos está en función de aquello que sus características permiten, y por otro, “procesos de comunicación en espacios virtuales”, porque el uso de las TIC está asociado directamente a lo que ocurre al interior de los espacios.

Variable “Características de los espacios virtuales”		Variable “Característica de procesos comunicacionales”	
Tipo de espacio virtual	Blog Comunidad virtual Grupo virtual Red social Foro	Interlocutores	Vecino-vecino Vecino-no vecino Vecino-administrador municipal Vecino-administrador vecinal
Motivo de creación	Informativo Imagen Discusión o debate Obtener retroalimentación Generar / fortalecer relaciones	Tipo de mensaje	Informativo Reflexivo Argumentativo Consultivo Propositivo Queja Fiscalizador

Variable “Características de los espacios virtuales”		Variable “Característica de procesos comunicacionales”	
Temáticas	Gestión actual Problemas / aciertos distritales Problemas / aciertos metropolitanos Problemas / aciertos nacionales	Tono comunicacional	Coloquial Formal Humorístico Burlón / sarcástico
Nivel de actividad	Bajo Medio Alto	Formas de interacción	Publicación de mensajes Publicación de eventos Publicación de promociones Publicación de fotos / videos
Tipo de herramientas / aplicaciones	Publicación de contenido en texto (comentarios) Publicación de video Publicación de enlace Participación en foro	Nivel de información	Alto Medio Bajo Nulo
Usuarios	Vecino Vecino con cargo público Líder vecinal / dirigente No vecino Miembro de asociación civil Miembro de organización política	Nivel de comunicación	Informativo Difusionista Relacional
Interés del usuario	Información Pertenencia Conocimiento Opinión Entretenimiento	Rol en el acto de comunicación	Líder Iniciador Seguidor Armonizador Opositor Conocedor Pesimista

Variable “Características de los espacios virtuales”		Variable “Característica de procesos comunicacionales”	
Tipo de espacio	Esparcimiento / entretenimiento Amistad Injerencia política Debate Información	Percepción sobre el vecino y su rol	Responsable No se involucra Se involucra Falta organización Hartazgo No conoce
Tipo de diseño	Predeterminado Predeterminado con personalización o cambios No predeterminado	Percepción sobre la municipalidad y su rol	Responsable Funcionarios corruptos Alcalde inepto Falta de interés en opinión vecinal Falta de capacitación No conoce
Estructura de navegación	Jerárquica Lineal Lineal y jerárquica Red		
Nivel de conocimiento	Bajo Medio Alto		

3.4.3. Variable Secundaria características de los espacios virtuales

Es aquello que define a nivel descriptivo los espacios virtuales utilizados por los vecinos y la municipalidad de Miraflores para tratar asuntos de interés público de su localidad. Los indicadores para su medición son:

Tipo de espacio virtual: Se ha categorizado los espacios virtuales más frecuentemente utilizados por los Mirafloresinos. Algunas de las categorías han sido mencionadas por Eduardo Villanueva (2005:17), quien denomina a los espacios como medios porque se trata de medios que permiten diversos tipos de comunicación. Se han tipificado los espacios en: Blog, comunidad virtual, grupo virtual, red social, foro, listas de distribución.

Motivo de creación: Alude a la razón por la que se creó o inició un espacio virtual. Si bien los motivos pueden ser infinitos, para fines de este estudio se han delimitado algunas posibles categorías, que pretenden ser ampliadas con el estudio: imagen, difundir información, generar o fortalecer relaciones, promover la discusión, recibir comentarios.

Temáticas: Se refiere a los asuntos o temas presentes en los espacios virtuales investigados. Se han generado una serie de categorizas para organizarlas, aunque pretenden ser ampliadas con el estudio: Gestión actual, problemas distritales, problemas metropolitanos, problemas nacionales, aciertos distritales, aciertos metropolitanos, aciertos nacionales.

Nivel de actividad: Se refiere al grado de acción, actualización o interacción que existe en los espacios virtuales investigados. Este puede ser bajo cuando la actualización tiene lugar de forma quincenal, medio cuando la actualización se realiza semanal o alto si la actualización se realiza de forma diaria u en un periodo menor a una semana.

Tipo de herramientas o aplicaciones que permite: Se refiere a los diversos instrumentos con los que cuentan los espacios virtuales y que permiten diferentes formas de comunicación. Se ha tipificado en: publicación de comentarios, videos, imágenes, enlaces y participación en foros.

Usuarios: Se ha otorgado categorías a las personas que podrían hacer uso de los espacios virtuales investigados: vecino residente, vecino con cargo público, vecino dirigente o líder, no vecino, miembro de organizaciones/ asociaciones civiles, miembro de organizaciones políticas.

Intereses del usuario: Si bien los intereses que llevan a los vecinos mirafloresinos o a las autoridades municipales a participar de los espacios virtuales estudiados pueden ser infinitos, para fines de este estudio se han delimitado algunas posibles categorías, que pretenden ser ampliadas con el estudio: recibir información, reforzar el grado de pertenencia a un grupo humano o lugar, aumentar el conocimiento sobre un tema, dar o intercambiar opiniones y entretenimiento, como un espacio de distracción.

Tipo de espacio: Los espacios han sido tipificados en función de las temáticas e intereses de los usuarios. El tipo de espacio se puede tipificar según las categorías definidas, en función del número de personas que hace uso del espacio con dicho fin: esparcimiento u entretenimiento, generar o fortalecer lazos de amistad, obtener algún tipo de injerencia política en las actividades de la localidad, realizar debates y obtener información de interés.

Tipo de diseño: Se refiere a las características visuales de los espacios virtuales, a nivel de diseño gráfico y diseño web. Para tipificarlas se han definido algunas categorías, que pretenden ser ampliadas con el estudio: predeterminado (que por *default* cuenta un diseño que no pueden ser modificado por los usuarios o administradores); predeterminado que permite cambios o personalización al administrador; no predeterminado. El tipo de diseño no predeterminado puede ser elaborado —cuando se utilizan diversas aplicaciones y lenguajes que van más allá del html—, o sencillo.

Estructura de navegación: Alude a la forma en la que el espacio virtual ha sido diseñado para que los usuarios lo utilicen y naveguen en él. Se han definido 4

categorías en función de conceptos presentados en el marco teórico: jerárquica, lineal, lineal con jerárquica y red.

Nivel de conocimiento para navegación: Se refiere al grado de conocimiento que exige la página web para que los vecinos mirafloresinos y gobierno local naveguen y participen de ella. Se ha categorizado en alto si la mayoría de los usuarios hacen uso de todas las funciones que presenta el medio virtual, medio si es que se hace uso de más de la mitad de las funciones y bajo si es que se hace uso de menos de la mitad de las funciones del medio.

3.4.4. Variable Secundaria características de procesos comunicacionales

Es aquello que define a nivel comunicacional los espacios virtuales utilizados por los vecinos y la municipalidad de Miraflores para tratar asuntos de interés público de su localidad. Los indicadores para su medición son:

Interlocutores: Son los sujetos de la comunicación, y en ese sentido, mantienen interacciones con otros sujetos. Para este estudio, los interlocutores son los usuarios mirafloresinos de los espacios virtuales investigados y se ha tipificado los tipos de interacción entre ellos: vecino-vecino, vecino- no vecino, vecino-administrador de espacio municipalidad, vecino –administrador de espacio vecinal.

Tipo de mensaje: Se han tipificado los mensajes que son intercambiados por los interlocutores en función de su contenido, como: informativo, reflexivo, argumentativo, consultivo, propositivo, de queja y fiscalizador.

Tono comunicacional: El tono comunicacional forma parte del paralenguaje y se refiere a la forma en la que los interlocutores dicen los mensajes y no al mensaje en sí mismo. Cabe mencionar que si bien suele aludir al tono de voz, para este estudio se consideran otros factores como las exclamaciones, el uso de mayúsculas y

minúsculas, el uso de calificativos o lisuras, etc. Los tonos más recurrentes son: coloquial, formal, humorístico y burlón (cuando se utiliza el sarcasmo, por ejemplo.)

Formas de interacción: Es la manera a través de la cual los interlocutores intercambian mensajes. En este estudio, se refiere a las formas a través de las cuales los usuarios de los espacios virtuales vecinales y municipales de Miraflores interactúan, como: publicación de mensajes, publicación de eventos, promociones, fotos, actividades, etc.

Nivel de información: Se refiere al grado de información que existe sobre acontecimientos del distrito a nivel vecinal y de gobierno local en los espacios virtuales estudiados. Dicho nivel ha sido categorizado en alto si la mayoría de los usuarios expresa textualmente que está informada sobre el acontecer distrital, medio si más de la mitad de los que participan en el medio lo hacen y bajo si es que menos de la mitad de participantes indica dicho contenido.

Nivel de comunicación: Alude a las características que tiene la comunicación entre dos o más interlocutores y está directamente relacionado al tipo de mensaje emitido por cada uno. Además, también guarda relación directa con los modelos comunicacionales que han sido presentados en el marco teórico. Son 3 las categorías definidas: informativo, difusionista y relacional.

Rol en el acto comunicacional: Los interlocutores que participan del acto comunicacional asumen diferentes roles a lo largo de dicho proceso de intercambio de mensajes. Estos han sido categorizados, pero se espera que los datos del estudio permitan ampliar las categorías: líder, iniciador, seguidor, regulador/armonizador, opositor, conocedor (“el experimentado”) y pesimista.

Percepción sobre el vecino y su rol: Se refiere a la apreciación que tienen las autoridades municipales del distrito de Miraflores y los vecinos sobre la responsabilidad o rol que asumen otros vecinos frente a los asuntos públicos del distrito. Se han definido una serie de categorías que serán enriquecidas a lo largo de este estudio: es responsable de los problemas del distrito, no se involucra en los asuntos públicos, se involucra en asuntos públicos, deben organizarse para generar cambios, tiene manifestaciones de hartazgo frente a la política local, no conoce al otro vecino ni todos los sectores del distrito.

Percepción sobre la municipalidad y su rol: Se refiere a la apreciación que tienen los vecinos del distrito de Miraflores sobre la responsabilidad o rol que asumen las autoridades municipales frente a los asuntos públicos de su localidad. Se han definido una serie de categorías que serán enriquecidas a lo largo de este estudio: es responsable de los problemas del distrito, los funcionarios son corruptos, el alcalde es inepto, la Municipalidad promueve espacios virtuales pero no le interesa la opinión de los vecinos, los funcionarios no están capacitados para administrar la ciudad.

Además se ha establecido una tercera variable secundaria, la cual corresponde al desagregado de las variables principales:

3.4.5. Variable Secundaria características de los procesos comunicacionales virtuales que inciden en el ámbito de participación no virtual

Esta variable secundaria guarda relación directa con la variable principal “participación ciudadana” y se refiere a la influencia que tienen los procesos comunicacionales que ocurren en el espacio virtual sobre asuntos de interés público que se dan fuera del mismo.

Para medir esta variable se han tomado los indicadores presentados para “características de procesos comunicacionales en espacio virtuales” y además se han añadido los siguientes:

Número de propuestas municipales y vecinales para establecer encuentros en espacio físico: Se refiere a la cantidad de veces que los vecinos o el gobierno local manifiestan que deben tomar acción más allá del espacio físico.

Razones del encuentro físico: Se refiere al objetivo por el que los vecinos de Miraflores o el gobierno local del distrito proponen un encuentro en el espacio físico. Se pueden categorizar en: discutir sobre asuntos de interés público, realizar una manifestación en espacio público, llegar a acuerdos, firmar actas, recoger firmas y entretenimiento.

Número de vecinos que responde virtualmente que acudirán al encuentro físico: Alude a la cantidad de vecinos que responde afirmativamente en el espacio virtual que participará del encuentro físico.

Número de veces que la municipalidad da respuesta virtual y participa del encuentro físico: Se refiere a la cantidad de veces que el gobierno local de Miraflores confirma virtualmente su participación en un encuentro físico.

Número de vecinos / municipalidad que confirma asistencia virtual a encuentro físico y acude al mismo: Alude a la cantidad de vecinos del distrito que confirman su asistencia virtualmente a un encuentro físico y realmente acuden al mismo, así como a la veces que el gobierno local del distrito manifiesta que acudirá al encuentro físico y lo hace.

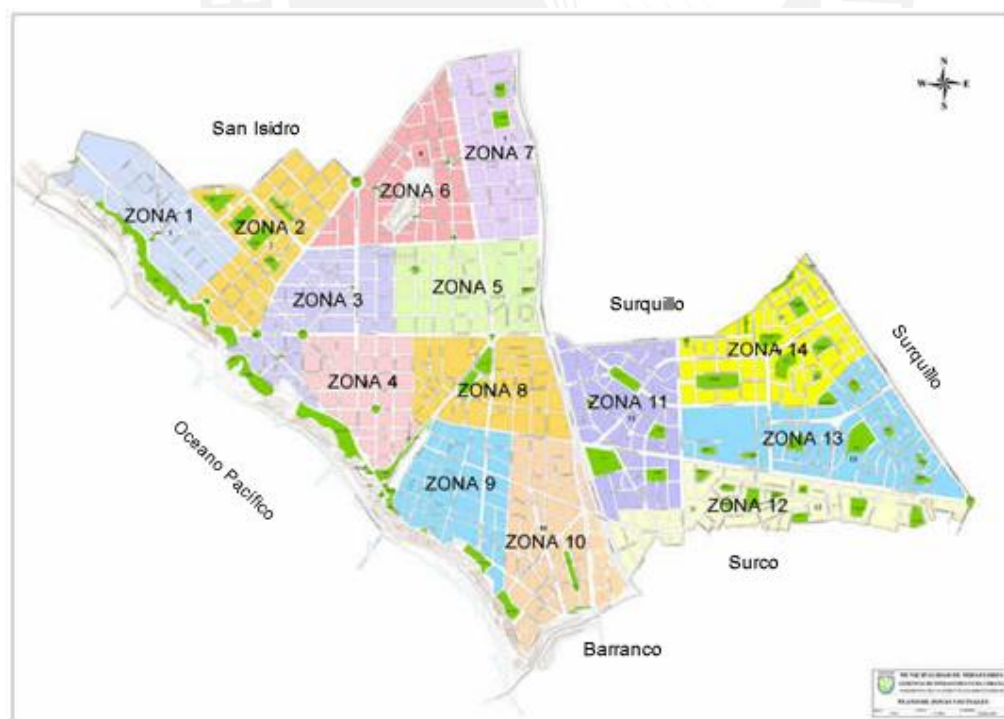
Capítulo 4: Resultados

4.1. Contexto del caso estudiado

4.1.1. El distrito de Miraflores

El distrito de Miraflores⁶⁷ es uno de los 43 que conforman la provincia costera de Lima. El mismo se halla ubicado a orillas del mar en la parte sur de Lima, a 79 metros sobre el nivel de mar.

El siguiente gráfico muestra la extensión del distrito y la división que ha realizado el municipio, en 14 zonas, para su gestión. La extensión de Miraflores es de 9,62 kilómetros cuadrados y limita con los distritos de San Isidro, Surquillo, Santiago de Surco y Barranco.



⁶⁷ La información presentada en esta sección ha sido tomada de la página web de la Municipalidad de Miraflores, sección “La ciudad”. (Fecha de consulta: 25 de marzo de 2012) <http://www.miraflores.gob.pe/contenTempl1.asp?idpadre=4951>

El número total de mirafloresinos según el último censo del año 2007⁶⁸ es de 85 065 personas, lo cual representa el 1% del total que habita en Lima Metropolitana. El perfil de los habitantes es de una edad promedio de 40 años y la su mayoría posee estudios completos, por ello la tasa de analfabetismo es baja y representa solo el 0.29%⁶⁹ de la población. Además, el sueldo de la familia mirafloresina es mayor al sueldo mínimo establecido por el Estado (seiscientos setenta y cinco nuevos soles a diciembre de 2011), por ello es el tercer distrito menos pobre de los 1832 que tiene el Perú, luego de San Isidro y La Punta.

A continuación se presentan los indicadores demográficos del último censo poblacional de Miraflores, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI):

Población total de Miraflores	85,065
Población de mujeres	47,242
Población de hombres	37,823
Esperanza de vida	76.5
Tasa de alfabetismo	99.71%
Tasa de analfabetismo	0.29%
Tasa de natalidad	64
Tasa de mortalidad	1
Edad promedio de las mujeres	41
Edad promedio de los hombres	39
Edad promedio de la población	40

⁶⁸ Censo Nacional 2007 - INEI - Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) - Perú 2007, Mapa de Pobreza Provincial y Distrital 2007.

⁶⁹ IDEM.

Promedio de habitantes por vivienda	3
Ingreso Familiar Per cápita mensual (Nuevos Soles)	953.4
Índice de Desarrollo Humano (Segundo lugar de 1832 distritos del país)	0.7574
Población Económicamente Activa (PEA)	43,557
Población en condición de pobreza	1.80%
Población no pobre	98.20%

Estos datos permiten afirmar que Miraflores es un distrito compuesto en su mayoría por personas jóvenes y alfabetos, lo cual repercute en que los mirafloresinos se hayan posicionado como un público exigente que presenta atención a la gestión pública del lugar donde vive. Por otro lado, no se cuenta con datos que permitan conocer el número de mirafloresinos que tiene conexión a Internet y menos aún afirmar el porcentaje que hace uso del mismo. Sin embargo, como se mencionó en el marco teórico, existe una tendencia mundial del uso creciente de Internet, sobre todo extendido entre las clases sociales más pudientes y entre quienes poseen estudios. Esto permite intuir que la población mirafloresina se encuentra “conectada” a la gran red de redes Internet; con ello adquiere mayor sentido la presencia municipal en el espacio virtual a través de Facebook o blogs así como que los ciudadanos expresen sus opiniones sobre la gestión municipal en el ciberespacio.

Además, Miraflores como distrito no solo se caracteriza por sus habitantes sino que se ha posicionado como un lugar de encuentro para los habitantes de la provincia de Lima y también para los turistas que la visitan. El distrito es reconocido como una ciudad turística porque posee vestigios de la Cultura Lima (200 a 700 d.C.) como la zona arqueológica Huaca Pucllana, antiguo centro ceremonial. Así mismo, posee un contraste entre lo histórico y lo moderno, entre las antiguas mansiones y quintas con los modernos centros comerciales, clubes, restaurantes, hoteles de primera categoría, tiendas artesanales, galerías de arte, teatros, centros recreacionales, grandes parques y malecones que permiten observar el litoral del Océano Pacífico.

Miraflores se distingue de otros distritos por contar con gran cantidad de espacios públicos y de encuentro, así como amplia oferta cultural. Las áreas verdes representan aproximadamente 10 metros cuadrados por cada miraflorentino y en cada parque se llevan a cabo espectáculos y actividades al aire libre, albergando incluso la exhibición y venta de artesanías y libros.

Como el lector puede apreciar, Miraflores es una ciudad en la que sus habitantes mantienen un estándar de vida alto caracterizado por la oferta cultural y el cuidado ambiental de su distrito. Ello es un reto para la autoridad local, quien debe mantener y mejorar el estándar, satisfaciendo no solo a los vecinos sino también al público visitante que recorre el distrito cada día.

Miraflores se ha posicionado como distrito símbolo de avance urbanístico responsable, social y cultural en la provincia de Lima. Es debido a sus características y la de sus habitantes que la investigadora ha elegido este distrito y lo que ocurre en torno a él en el espacio virtual como caso de estudio. Como el lector ha podido apreciar, el distrito presenta situaciones ideales para hacer del mismo un proyecto de participación digital, tanto desde el gobierno local como desde los vecinos, debido a que es un distrito con vecinos alfabetos, educados, exigentes y además es un lugar de encuentro para la población de otros distritos, lo cual lo coloca en un lugar importante frente a la opinión pública y la prensa.

A continuación se presenta el caso estudiado en el distrito de Miraflores. Es relevante señalar que cuando se concluyó esta investigación, tanto el Gobierno Metropolitano de Lima como el de Miraflores no habían expresado formalmente, mediante resolución de alcaldía, su intención de desarrollar el gobierno electrónico como parte de su gestión. Ello ha cambiado en el año 2011; sin embargo, antes de dicha fecha la municipalidad de Miraflores ya venía haciendo uso de las TIC como parte de su gestión. A continuación se presenta el contexto del caso estudiado.

4.1.2. Miraflores visto desde la sociedad civil

A partir de enero de 2010 la gestión de la Municipalidad de Miraflores fue centro de la mirada de la prensa nacional, tanto de medios escritos como televisivos. Los periodistas presentaban, a través del recojo de la opinión del vecino, la manera en la que la gestión del entonces alcalde Manuel Masías limitaba el uso de los espacios públicos del distrito y tomaba una actitud discriminadora frente a quienes lo utilizaban.

Primero se presentó el caso del vecino Víctor Vich, quien fue desalojado del parque central del distrito -parque Kennedy- el día de año nuevo por los serenazgos del distrito, aludiendo que no estaba permitido sentarse en las bancas pasadas las doce de la noche.

Luego, en Febrero de 2010 otro tema fue presentado en la Web de los diarios El Comercio, Perú 21, blogs independientes, Webs de actualidad como Peru.com y Terra, así como todos los canales nacionales: los *skaters* de Larcomar.

Los medios mostraron con fotos y videos que los serenazgos del distrito de Miraflores desalojaban a adolescentes y jóvenes practicantes de *skate* del parque Salazar que se encuentra sobre el centro comercial Larcomar, colocando piedras en el suelo para impedir la práctica de dicho deporte. La municipalidad aludía que ese espacio y el de otros parques de la ciudad no habían sido diseñados para ello y que los *skaters* no debían estar allí sino que más bien debían acudir al *Skatepark* ubicado en el malecón del mismo distrito.

Este hecho es un hito en el distrito de Miraflores porque marca el inicio de un fenómeno de utilización de las TIC por parte de los ciudadanos para agruparse y dirigirse a su gobierno local. En este sentido, la respuesta de los ciudadanos no se hizo esperar a través del medio virtual, el cual se presentó apropiado para ellos, sobre todo porque notaron que así lograban captar o mantener la atención de los medios y colocar el tema en la agenda mediática: participaron en la sección de comentarios de medios en línea como El Comercio, escribieron en blogs independientes, crearon páginas para que otros se sumen a la causa en Facebook y subieron videos en You Tube. Todo ello fue recogido por los medios nacionales, quienes continuaron cubriendo el tema gracias al aporte ciudadano.

Así, los *skaters* manifestaron su incomodidad frente a la falta de espacio para realizar su deporte, ya que se confirmó que el *Skatepark* del distrito había sido enrejado por el municipio y se empadronaría a los deportistas, restringiendo el ingreso libre en cualquier momento. La respuesta del municipio, a través de comunicados y medios digitales como el blog del alcalde, entrevistas para diarios en líneas, etc. no se hizo esperar, pero a pesar de sus descargos los vecinos mantuvieron su postura y participación en los espacios virtuales.

A continuación se presentan extractos con imágenes de algunas de las noticias publicadas en los espacios virtuales mencionados, así como la lista de los espacios de Facebook creados sobre esta temática entre febrero y marzo de 2010.

Intolerancia: Serenos de Miraflores echan piedras para obstaculizar práctica de skate en Larcomar

Municipio ha decidido enrejar el Skatemark, ubicado en el malecón, empadronar a los deportistas y cobrar entrada. Medida es considerada discriminatoria

Miércoles 24 de febrero de 2010 - 07:57 am



Tomado de Elcomercio.pe: <http://elcomercio.pe/lima/419012/noticia-serenos-miraflores-echan-piedras-obstaculizar-practica-skate-larcomar>

Mayoría de limeños se mostró a favor de permitir actividad de skaters en Larcomar

Visitantes al centro comercial aseguran que es mejor hacer deporte que dedicarse a otras cosas, pero hay quienes sostienen que debe respetarse el tránsito peatonal.

Miércoles 24 de febrero de 2010 - 04:45 pm



La polémica que ha desatado el municipio de Miraflores al [arrojar piedras en la explanada de Larcomar](#) para impedir el tránsito de skaters ha cobrado notoriedad no solo en redes sociales como [Twitter](#) y [Facebook](#), en donde se han creado al menos un par de grupos para condenar la actitud del concejo que preside [Manuel Masías](#).

La controversia también se ha trasladado a las calles y [elcomercio.pe](#) fue en busca de las opiniones de los visitantes del centro comercial.



Tomado de Elcomercio.pe: <http://elcomercio.pe/lima/419190/noticia-mayoria-limenos-se-mostro-favor-permitir-actividad-skaters-larcomar>

Perú21.PE

Portada Actualidad Deportes Economía Mundo Vida.21 Espectáculos Mis Finanzas Chica.21 Blo

Además: Emprendedores ■ Tecnología ■ Entrevistas ■ Cartelera ■ Videojuegos

Temas del Día: Caso Chehade ▶ Play Off ▶ Minas Conga ▶

¿'Boicot' a 'skaters' en Miraflores?

Miércoles 24 de febrero del 2010 | 01:48

Video muestra a serenos tirando tierra con piedras en Larcomar para impedir al practica de este deporte. Esto se suma al cierre del skatepark.



Un [revelador video](#) muestra cómo un grupo de serenos de la Municipalidad de Miraflores esparce en los alrededores de Larcomar tierra con piedras para impedir que los skaters practiquen este deporte en la zona, medida que se suma al cierre con rejas del skatepark en este distrito.

Compartir

 Like 53

 Tweet 0

 +1 0

Tomado de Perú21.pe: <http://peru21.pe/noticia/419157/boicot-contra-skaters-miraflores>

Portada Actualidad

Nacional

Internacional

La insólita

Galerías

Actualidad en TerraTV

Clima

Cultural

Hecho en Terra

Invertir

Servicios

RSS Terra

[tu reportero]



¿Quieres convertirte en noticia?

¡Envíanos tu foto, nota o video ahora!

Masías también hizo uso de su blog para rechazar las acusaciones en su contra

Miércoles, 24 de Febrero de 2010

Masías en twitter: "No existe norma que prohíba el uso de bicicletas o skates"

 imprimir  enviar a un amigo

Manuel Masías, [alcalde de Miraflores](#), publicó en su cuenta de **twitter** un mensaje en el que negó **tener intolerancia hacia los jóvenes** que hacen uso de los **espacios públicos**, pese a que en la víspera, los [serenos](#) de ese [distrito](#) fueron denunciados por impedir a los menores el uso de las calles mirafloresinas para la práctica del **skateboarding**.



Miraflores, Lima.

Masías también hizo uso de su blog para rechazar las acusaciones en su contra por intolerancia y discriminación, luego de que un grupo de menores denunciara que los [serenos](#) de ese

Artículos Relacionados

- ▶ [Eva Bracamonte estará cara a cara con su hermano Ariel](#)
- ▶ [Denuncian que Serenazgo de Miraflores desalojó violentamente a músicos de malecón](#)
- ▶ [Delincuentes roban esta madrugada Plaza Vea de Jesús María](#)
- ▶ [Delincuentes intentan asalto en el Jockey Plaza](#)
- ▶ [Hija de abogada Elizabeth Vásquez ofreció 20 mil dólares a asesino](#)

Más información »

Masías también hizo uso de su blog para rechazar las acusaciones en su contra por intolerancia y discriminación, luego de que un grupo de menores denunciara que los [serenos](#) de ese [distrito](#) echaran piedras en las inmediaciones de [Larcomar](#) para impedir que los jóvenes practiquen su deporte favorito.

Tomado de Terra.com.pe: <http://www.terra.com.pe/noticias/noticias/act2212891/masias-twitter-no-existe-norma-que-prohiba-uso-bicicletas-skates.html>

Los espacios creados por los ciudadanos para opinar o recoger adeptos sobre este tema en Facebook fueron los siguientes:

- Página “En contra del cobro en el Skatepark de Miraflores”



Tomado de de Facebook.com: <http://es-es.facebook.com/pages/En-contra-del-cobro-en-el-Skatepark-de-Miraflores/320805148411>

A junio de 2010 la página contaba con 5872 *fans* y la descripción de la misma señalaba: *“Demos a conocer nuestra voz, demostremos que podemos luchar por nuestros ideales y evitar que se cometa este abuso. El skatepark es un lugar de libre interacción social y desarrollo.”*

Página “MANUEL MASIAS DEJA DE JODERNOS!!!! ATTE : SK8ers”



Tomado de Facebook.com: <http://es-es.facebook.com/pages/MANUEL-MASIAS-DEJA-DE-JODERNOS-ATTE-SK8ers/341334777336>

A junio de 2010 contaba con 385 *fans* y no tiene descripción del espacio. La participación en esta página es baja ya que el número de *fans* es reducido y existen solo 27 publicaciones en el muro. La mayor parte de comentarios son insultos y lisuras hacia el alcalde del periodo 2007 a 2010, Manuel Masías.

Página “Skate Park de Miraflores”

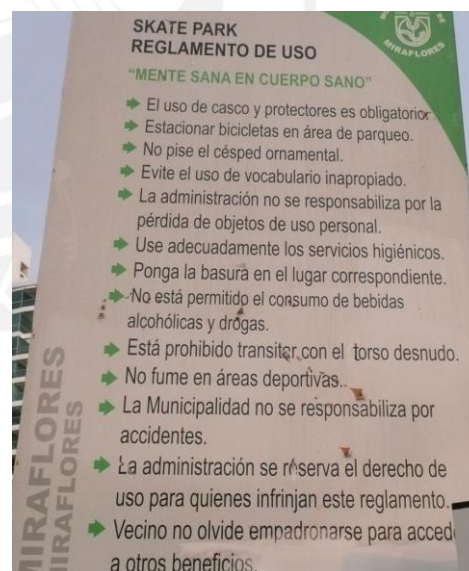
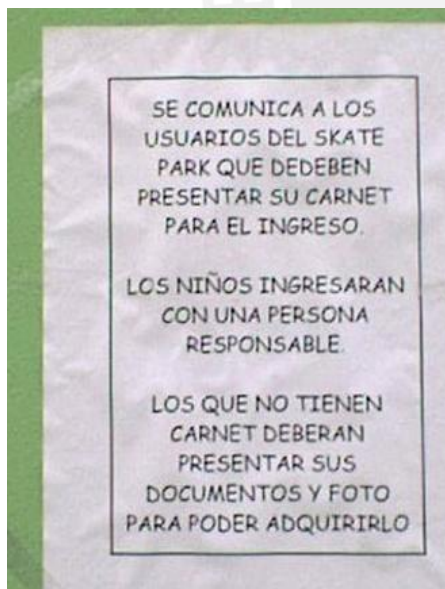


Tomado de Facebook.com: <http://es-es.facebook.com/pages/Skate-Park-de-Miraflores/154035051337074>

To

A junio de 2010 contaba con 103 fans y no tiene descripción del espacio. El número de usuarios es muy bajo y la participación en la página es nula porque no existe interactividad entre los *fans* ni entre ellos y el administrador. El mismo solo ha colocado dos fotos de personas haciendo *skate*.

Cabe mencionar que la investigadora realizó observación participante en el *skatepark* para conocer la situación que fue expuesta en los medios virtuales. Efectivamente el parque había sido enrejado y en una primera visita se encontró un papel impreso a blanco y negro que detallaba algunas reglas de convivencia, sin firma o logo, pegado en el muro principal. En una segunda visita, la investigadora se percató que el documento ya no estaba y en su lugar se exhibía un cartel de grandes dimensiones que detallaba mayor número de reglas y contaba con el logo del municipio. En dicho cartel llama la atención la especificidad de reglas para un espacio público, como la que establece la prohibición de llevar el torso desnudo y evitar el vocabulario inapropiado o la rigurosidad de otras como la de no pisar el césped ornamental y empadronarse como vecino para hacer uso del espacio, lo cual limita el acceso a deportistas de otros distritos. A continuación, fotos de autoría propia que ilustran la situación descrita:





Una vez posicionado este tema en la agenda mediática y virtual, gracias a las publicaciones en los espacios antes presentados, surgió un movimiento centrado en otra causa. A diferencia del tema *Skatepark*, el cual fue primero recogido y presentado por los medios masivos y luego se mantuvo en agenda gracias a los aportes ciudadanos en espacios virtuales, la nueva causa o temática fue presentada primero por los ciudadanos en espacios virtuales y luego recogida por los periodistas, posicionándose también en la agenda mediática finalmente.

Desde fines de febrero y principios de marzo de 2010, un grupo de jóvenes que era consciente de la atención que había puesto la opinión pública y los periodistas en el distrito y el aporte ciudadano a los temas desde el espacio virtual, inició una protesta virtual. El objetivo de su manifestación virtual fue indicar que en el distrito de Miraflores existía restricción para realizar música en espacio públicos como los parques y el malecón.

El grupo de jóvenes, llamado Tambores por la Paz, utilizó su página de Facebook como una ventana al mundo para publicar información sobre el desalojo que enfrentó en el malecón de Miraflores por parte de serenazgos del distrito, así como para convocar a los ciudadanos a una marcha pacífica que fue llamada “*No a la censura del Arte.*”

Para que el lector comprenda lo sucedido con respecto a este tema, se ha hecho un resumen en función de lo que presentaron los medios, el municipio y los miembros del grupo. Ello

permite afirmar que el día domingo 14 de febrero de 2010 el grupo de jóvenes y adultos de Tambores por La Paz, reunidos como todos los domingos entre las 5:00 p.m. y las 10:00 p.m. en el parque María Reich, recibió una nota en nombre de la Gerencia de Seguridad Ciudadana del distrito. En ella, se les pedía abandonar el espacio público debido a las quejas de los vecinos y a la falta de permiso para estar allí, indicando que sus reuniones no eran autorizadas y estaban prohibidas porque no contaban con una autorización municipal para hacer uso del espacio público en el malecón y el parque María Reich.

La nota fue difundida por los medios y los miembros de Tambores por La Paz, promoviendo una fuerte corriente de opinión en espacios virtuales para manifestar el desacuerdo frente a la gestión emprendida por Manuel Masías, así como fomentar la creación de nuevos espacios virtuales que recogían la opinión ciudadana en contra de la gestión o frente a situaciones de restricción del uso de los espacios públicos y el libre tránsito en el distrito. Precisamente algunos de esos espacios serán analizados en el acápite 5.2 del Capítulo Resultados.

El impacto de estos movimientos a través de las redes sociales fue grande, como se muestra en esta noticia:

Alcalde Masías tiene la guerra declarada en Facebook y Twitter

Colectivos de músicos desalojados por serenos y vecinos de Miraflores, entre otros, lo acusan de intolerancia, prepotencia, racismo y homofobia

Miércoles 24 de febrero de 2010 - 04:26 pm



Guerra en el ciberespacio. Masías es criticado en Facebook y Twitter y responde a cuestionamientos en su blog.

En Miraflores no queremos a Masías es una cuenta en Facebook en la que vecinos de este distrito expresan su rechazo a la gestión del alcalde de Miraflores, Manuel Masías.

En el foro los usuarios le dicen de todo al burgomaestre, desde intolerante hasta homofóbico. "Los vecinos ya nos cansamos de alcaldes prepotentes, racistas y que no promueven la cultura", se lee en la portada principal.

Tomado de Elcomercio.pe: <http://elcomercio.pe/lima/419173/noticia-alcalde-masias-tiene-guerra-declarada-facebook-twitter>

Cabe mencionar que luego el grupo Tambores Por La Paz, según su versión, se reunió con el Señor Miguel Molinari Portal, Gerente de Cultura del periodo 2007-2010 en la Municipalidad de Miraflores, para pedirle un reporte del número de decibeles emitidos por ellos en sus encuentros en el Parque María Reich y conocer si se encontraban en el rango permitido (60 decibeles antes de 10:00 p.m.). Sin embargo, el grupo de jóvenes afirma que la municipalidad no facilitó esa información pero que la reunión sí permitió llegar al acuerdo de que podrían continuar tocando antes de las 10:00 p.m. Cabe mencionar que no existen documentos escritos que avalen esa afirmación y la Gerencia de Seguridad Ciudadana procedió al desalojo de los músicos el día domingo 21 de febrero de 2010 con la participación de alrededor de 60 serenazgos.

Se señala que la intervención fue violenta, que se decomisaron instrumentos y tras la intervención faltaban objetos personales de algunas personas. Por ello, el grupo organizó una manifestación pacífica que promocionó a través del espacio virtual con la creación de un evento en su página de Facebook. Esta situación marca un precedente porque era la primera vez que en Lima se convocaba a una manifestación masiva en el espacio físico del distrito de Miraflores utilizando el espacio virtual de Facebook para posicionarlo y promocionarlo.



Imagen colocada en el evento creado en Facebook por Tambores por La Paz

El evento en Facebook presentaba las razones de la movilización, el horario y recorrido del mismo, así como una nota de prensa para que los medios pudieran difundirlo. Este contó con 854 asistentes confirmados virtualmente y 43 publicaciones en el muro, todas en torno al apoyo y participación en el evento.

El activismo ciberciudadano a través del espacio virtual logró su cometido ya que el municipio convocó al grupo para establecer un acta de acuerdo y apoyo a la movilización, así como a su libre reunión los días domingo antes de las diez de la noche. Además, la movilización fue exitosa porque contó con la participación de alrededor de 250 personas, la mayoría jóvenes entre 16 y 30 años, así como la presencia de serenazgo que resguardó el recorrido.

Dicha “victoria” animó a otros grupos a convocar movilizaciones en el espacio público del distrito a través de eventos de Facebook, tal como *staketers* y aficionados a la bicicleta, quienes invitaron a que la gente se aproxime el domingo 7 de marzo de 2010 al Parque Salazar con sus patines, *skates* y bicicletas para utilizar libremente el parque y dar un mensaje. Si bien el evento contó 470 confirmados en Facebook, la investigadora notó que ese día solo había un grupo conformado por alrededor de 10 niños y adolescentes en *skate*.

A pesar de la poca participación obtenida en dicho evento, en relación a quienes confirmaron su asistencia virtual en Facebook, se mantuvo el entusiasmo de participación virtual en espacios como blogs, listas de distribución vecinales e incluso se crearon varias páginas nuevas de Facebook. Además, también se promocionaron algunas iniciativas de participación y apropiación del espacio público físico en el distrito a través de Internet.

Entre las iniciativas se puede mencionar *Esperando a un amigo*, que convocó a la gente a tomar posesión de un espacio del distrito por 10 minutos; *Picnic en el parque*, que invitó a la gente a realizar un gran picnic en el parque central de Miraflores para demostrar que en el espacio público se puede compartir y realizar ese tipo de actividades y *Flashmobs* (del inglés, multitud simultánea), que convocó a un grupo de personas a reunirse en un lugar público del distrito para realizar algo inusual –como permanecer estáticos por 2 minutos o realizar una guerra de almohadas- y luego dispersarse rápidamente.

4.1.3. Miraflores visto desde su gobierno local

El inicio de la utilización de las TIC en la gestión de la Municipalidad de Miraflores se remonta al periodo de gobierno 2005-2007, encabezado por el ex alcalde Fernando Andrade. En dicha época el municipio se hizo acreedor del primer lugar en la categoría ciudad pequeña de la Segunda Edición del Premio Ciudades Digitales Latinoamericanas, otorgado por la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET).

AHCJET destacó a Miraflores por el nivel de cooperación obtenido por parte de los vecinos en el proyecto, ya que a diferencia de otros países, fueron ellos quienes pidieron e impulsaron el uso de las TIC en el gobierno local.

Gracias a ello, la gestión de Fernando Andrade pudo simplificar algunos procesos administrativos y prestar servicios en línea los 365 días del año. Además, se consideró la opinión de los vecinos a través de la utilización de encuestas en línea, las cuales permitieron establecer indicadores sobre la demanda de cantidad y calidad de información.

Este avance fue continuado por la gestión del ex alcalde Manuel Masías, quien pese a las diversas críticas recibidas por la forma de gestionar el distrito, mantuvo y amplió el alcance de las TIC durante su periodo de gobierno, del año 2007 al 2010.

En él, la Web del distrito ofreció una plataforma de servicios virtuales completa, ya que a través de la misma los vecinos podían generar un usuario y clave que les permitía pagar sus impuestos de forma virtual, consultar sus estados de cuenta y verificar el estado de los expedientes que han tramitado.

La siguiente imagen⁷⁰, tomada de la Web de Miraflores, permite observar la plataforma de pago de impuestos en línea:

⁷⁰ La imagen ha sido tomada de MIRAFLORES.GOB.PE -Web de la Municipalidad de Miraflores durante el periodo 2007-2010-
“Página de inicio: Manual gráfico para los contribuyentes que deseen realizar sus pagos de tributos por Internet” (Consulta:
21/06/2010) <http://www.miraflores.gob.pe>



MIRAFLORES
CIUDAD HEROICA

operaciones en línea - cuenta corriente
pendiente de pago al 20/7/2007

Contribuyente: MORALES SANCHEZ JOSE
Código: 2*07876____
Domicilio: CLLE GENERAL SUAREZ 1036 1, MIRAFLORES

COD. CTA.: 0880701797578

RECIBO	TRIBUTO	AÑO	PE	ID	ST	PRE	DEUDA	D.EMISION	MO/RE/IN/OT	TOTAL (\$/.)
0010700967473	1 PR	2007	3	A	0	13.44	2.00	0.95	16.39	
TOTAL						13.44	2.00	0.95	16.39	

Pagar Estado Cuenta Corriente Generado.

Además de dichos servicios, los funcionarios públicos del municipio del periodo 2007-2010 indican que la gestión logró involucrar a los vecinos en procesos como el presupuesto participativo a través de Internet, tal como lo indica el Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal de dicho periodo:

“Hay muchos vecinos que están acostumbrados al uso de la página web como un medio de difusión, de consulta y de participación. Muestra de eso es el presupuesto participativo, los vecinos votan a través de la página web del distrito los proyectos del presupuesto participativo. No solamente votan, se informan, se cuelgan las presentaciones y ya es un medio cotidiano para ellos (...) Miraflores es el único distrito. No existe actualmente otro de Lima Metropolitana en el que todos los vecinos inscritos votan por sus proyectos de inversión dentro del presupuesto participativo. Lo que se hace aquí es bueno.”⁷¹

⁷¹ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista P. Ortiz*. Entrevista del 9 de mayo a Pedro Ortiz.

Cabe mencionar que en el periodo indicado, solo el distrito de Miraflores brindaba el servicio Web para obtener duplicados de partidas de nacimiento, matrimonio y defunción, el cual incluía la entrega de los documentos en el domicilio del solicitante.

Asimismo, la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria y su Subgerencia de Catastro y Fiscalización Tributaria fue reconocida por permitir una administración municipal eficiente:

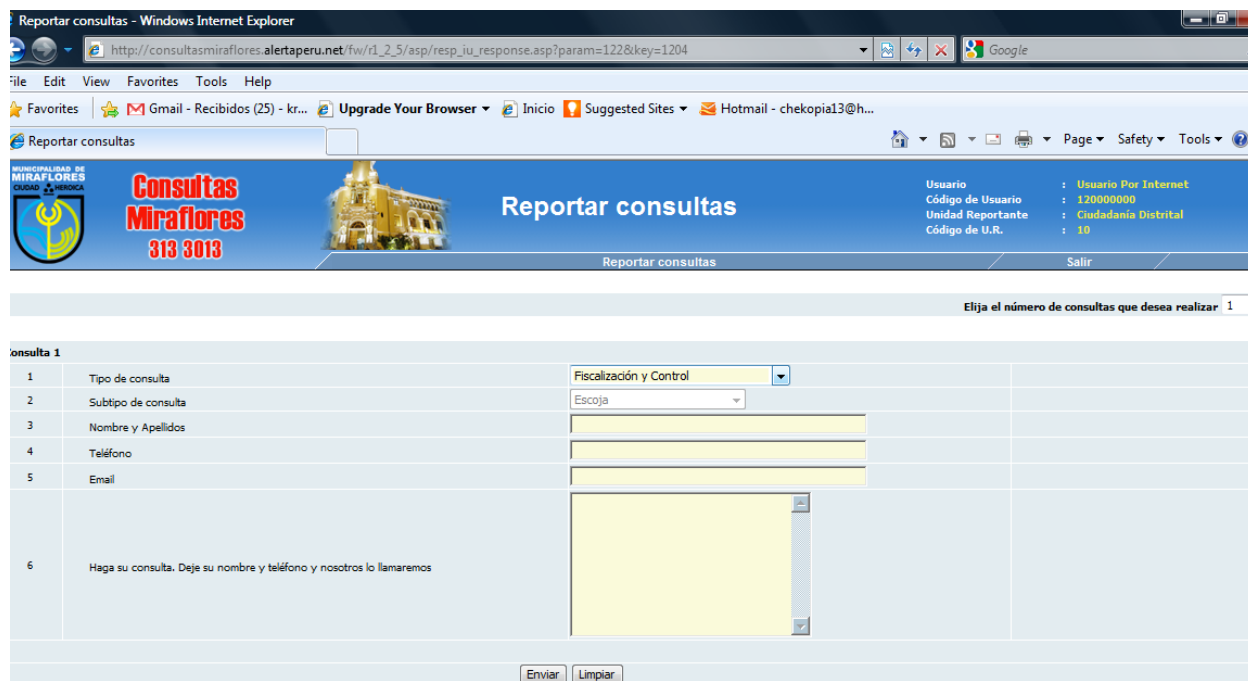
“El catastro en Miraflores es un ejemplo exitoso a nivel nacional e internacional, por ello somos representantes de la asociación de municipalidades del Perú en temas catastrales. El proyecto inició en el año 2003 con el objetivo de realizar una base de datos catastrales, gráfica y literal. Esto se logró gracias a la adquisición del *software* y *hardwore* necesario para llevar a cabo una campaña catastral masiva que registró todo el mobiliario urbano: vías públicas, unidades inmobiliarias, información del propietario del predio, información de la actividad comercial, fotografías aéreas de todo el distrito y videos de todos los inmuebles.”⁷²

La obtención y organización de la información catastral ha hecho posible la automatización de diversos trámites y documentos, como planos catastrales y certificados de numeración. Gracias a ello, los vecinos pueden ver de forma virtual, en línea, los parámetros urbanísticos de cualquier predio: zonificación, alturas de edificación permitida, retiros y usos que se le puede dar al mismo.

Sumado a esto, la municipalidad creó un portal Web para la atención del vecino, mediante el cual podía formular sugerencias o pedidos a gerencias determinadas. Para ello era necesario ingresar a la dirección <http://consultasmiraflores.alertaperu.net/> e identificarse como vecino del distrito al colocar un usuario y contraseña asignados por la municipalidad. Cabe mencionar que también existía la opción de ingresar como invitado sin colocar dichos datos, en ese caso el usuario figuraba como “Usuario de Internet” y tenía la opción de

⁷² RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista S. Rivas*. Entrevista del 20 de enero a Silvia Rivas, Subgerente de Catastro y Fiscalización Tributaria durante el periodo 2007-2010.

colocar su nombre y datos de contacto. A continuación se muestra una imagen de la plataforma de consultas:



Los datos mostrados permiten afirmar que el municipio contaba con espacios virtuales institucionalizados y normados por ley como la Web, pero luego decidió incursionar en las redes sociales, a finales del año 2009, creando un perfil de Facebook y migrando luego a una página porque el perfil establece un límite de 5 000 amigos o usuarios y la página no tiene restricción. Seguidamente, a mediados de enero de 2010 lanzó MiraTV, la primera televisión municipal por Internet. En la dirección www.miratv.pe el municipio empezó a colocar y actualizar noticias sobre su gestión y actividades en formato de video, pero no transmitió eventos en vivo y en directo.

Como puede apreciar el lector, existe una continuidad y desarrollo gradual en el uso de las TIC por parte de la municipalidad del distrito de Miraflores que llevó a la misma a migrar de espacios institucionalizados por ley como la Web del municipio a espacios que eran utilizados regularmente por sus vecinos como el Facebook e incluso los blogs, ya que el alcalde de dicho periodo habilitó uno.

La exposición de la municipalidad en mayor número de espacios virtuales promovió que los temas de la gestión fueran presentados y comentados por los vecinos, haciendo públicas las cosas buenas y las que no se consideraban buenas, como las presentadas por los vecinos en las redes sociales, la sección de comentarios de los diarios virtuales, blogs independientes, listas vecinales, etc. Esto es mostrado a detalle en el siguiente acápite.

Internet es una red tan abierta y pública que en este caso fomentó en el distrito lo que algunos medios nacionales llamaron *guerra o batalla electrónica*, ya que el espacio virtual fue utilizado para realizar cargos y descargos por parte de los vecinos y el gobierno. Así, cada uno puso a prueba su conocimiento en el uso de las nuevas tecnologías para llamar la atención de otros distritos, vecinos y la prensa.

Manuel Masías inició su aparición virtual con su blog personal *Manuel Masías Te escucho* (<http://manuelmasias.blogspot.com>) en el que a inicios de enero de 2010, cuando ya los medios habían puesto atención en su gestión, realizó un descargo sobre varios temas de interés público que eran comentados por los vecinos: la clausura de la discoteca Downtown, la detención de dos jóvenes deportistas que montaban bicicleta por confundirlos con delincuentes, la demora en la remodelación de la calle Berlín y el retiro de la Feria del Libro del parque central.

Así mismo, todos los medios con los que contaba el municipio (Facebook, Web, MiraTV), se alinearon desde inicio de 2010 para publicar mensajes semejantes y brindar su versión sobre los asuntos que eran presentados en otros medios y espacios virtuales frente a la opinión pública; en todo momento la municipalidad afirmó que tenía disposición al diálogo constante. Además, el alcalde del periodo salió como vocero oficial y otorgó entrevistas a los medios para dar su versión. Sin embargo, sus declaraciones no obtuvieron un efecto positivo sino que la prensa y los vecinos continuaron criticándolo, señalando por ejemplo que solo mostraba disposición de diálogo e información por la presión mediática y no de manera anticipada.

La crítica mediática a la gestión de Manuel Masías y sus miembros municipales se tradujo en una baja popularidad del representante y la institución en la red social Facebook. Cabe

mencionar que los ciberciudadanos personificaron la *batalla electrónica* en la imagen de Manuel Masías antes que en el municipio como institución, ya que era identificado como el representante y líder ejecutor de los actos y decisiones con los que no estaban de acuerdo.

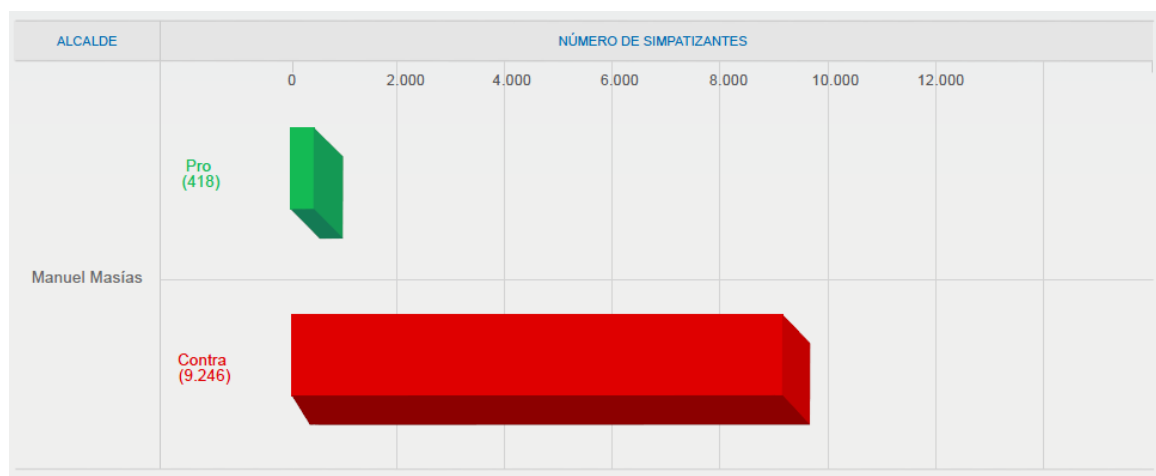
Sobre este tema, el Gerente de Imagen Institucional y Comunicaciones de la Municipalidad de Miraflores señala que el distrito es y siempre ha sido un lugar expuesto debido a que es un distrito cultural que recibe a miles de personas diariamente, entre peruanos y turistas. Al hacerse público algún tema sobre Miraflores, llama más la atención que en otro lugar. Esta situación fue graficada por él mediante un ejemplo:

“Por ejemplo, si se cae una pared y alguien se accidenta en cualquier distrito de Lima, los medios de comunicación, en el mejor de los casos tocan el tema hoy y al día siguiente lo pueden ya tocar tangencialmente. Al tercer día ya es un tema que se olvidó. Si esa misma pared se cae en Miraflores y se accidenta una persona: un oficio nacional (...) tuvimos un problema con los skaters (...) entonces la prensa se nos vino encima.”⁷³

No solo la prensa se mostró interesada en fiscalizar la gestión del municipio, como lo indica Beuzeville, sino que el descontento de los vecinos se generalizó a través del espacio virtual. Esto fue medido por Alfonso Baella a través de una herramienta que creó, llamada *Feisbukometro*, la cual evalúa el nivel de popularidad de personajes o temas en la red social a través de la cuantificación del total de usuarios entre amigos, fans, perfiles, páginas y grupos a favor o en contra.

El siguiente gráfico del *Feisbukometro* muestra el nivel de simpatía con el que contaba Manuel Masías a mediados de marzo de 2010, el cual era muy bajo ya que alrededor de cuatrocientos usuarios participaban de espacios a favor del ex alcalde mientras que aproximadamente nueve mil doscientos cincuenta estaban en contra.

⁷³ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista J. Beuzeville*. Entrevista del 9 de setiembre a Javier Beuzeville Reyna, Gerente de Imagen y Comunicación del periodo 2007-2010 de la municipalidad de Miraflores.



Además, la herramienta presentaba el número de grupos o páginas de Facebook creadas con temáticas a favor o en contra del ex alcalde y su gestión. Como el lector puede apreciar, hasta marzo de 2010 solo se crearon cuatro espacios a favor frente a veintiuno en contra.

NOMBRE DE ENLACE	TIPO DE MOVIMIENTO	N° DE SIMPATIZANTES AM / FS / MB	FECHA DE CREACIÓN
"Manuel Masías"	PERFIL	388	-
"En Miraflores si queremos a Masías"	PÁGINA	1	03/10
"En Miraflores no queremos a Masías"	PÁGINA	3.757	02/10
"En contra del cobro en el Skatepark de Miraflores"	PÁGINA	3.610	02/10
"Manuel Masías deja de jodernos. Atte: SK8ers"	PÁGINA	260	02/10
"Me llega al ***** Manuel Masías (alcalde de Miraflores)"	PÁGINA	221	02/10
"Masías porque no te suicidas"	PÁGINA	173	03/10
"Que Alberto Masías se vaya a su casa"	PÁGINA	100	02/10

NOMBRE DE ENLACE	TIPO DE MOVIMIENTO	N° DE SIMPATIZANTES AM / FS / MB	FECHA DE CREACIÓN
"Carta al alcalde de Miraflores Sr. Manuel Masías"	PÁGINA	14	03/10
"Tengo DNI de Miraflores y no votaré por Masías"	PÁGINA	7	03/10
"No al cercado del SK8 en Miraflores, gente únanse"	PÁGINA	3	02/10
"En Miraflores si queremos a Masías"	GRUPO	2	-
"Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías"	GRUPO	27	03/10
"No a Manuel Masías a la reelección de Miraflores"	GRUPO	279	02/10
"Quienes quieren que Masías deje de ser alcalde de Miraflores"	GRUPO	199	03/10
"Cansados (as) de alcaldes ineptos, incapaces y corruptos)	GRUPO	131	02/10
"Yo quiero un nuevo alcalde para Miraflores"	GRUPO	126	02/10
"No soporto la prepotencia del alcalde de Miraflores Manuel Masías"	GRUPO	103	02/10
"No al cierre del Skatepark"	GRUPO	84	02/10
"Los que odian al alcalde de Miraflores por fomentar el racismo"	GRUPO	51	02/10
"Manuel Masías: Que se cree el alcalde de Miraflores?"	GRUPO	48	02/10
"Skate Park de Miraflores monte o no monte Skate, me gusta"	GRUPO	40	10/09
"Carta a alcalde de Miraflores Manuel Masías"	GRUPO	23	02/10
"Me llegan al ***** los serenos de Miraflores"	GRUPO	15	10/08
"Masías: Cagador de SK8s, Racista, Anti músicos. Alcalde de Miraflores"	GRUPO	2	03/10

Esta información permite deducir que los ciudadanos necesitan herramientas para expresarse libremente cuando se enfrentan ante situaciones con las que están en desacuerdo. A su vez, ello se presenta como un reto para el gobierno, quien por un lado debe manejar la abundancia de información que circula a través de Internet, y por otro, debe procurar dar respuesta a tiempo a los requerimientos de los ciberciudadanos. Prueba de ello es que, pese a que el municipio de Miraflores utilizaba las TIC como parte de su gestión y administraba diversos espacios virtuales, la percepción que sus ciberciudadanos tenían del mismo y la gestión era negativa.

4.2. Presentación de resultados

A continuación se presentan los hallazgos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de investigación en los nueve espacios virtuales seleccionados como muestra de estudio, los cuales también son producto de las entrevistas realizadas a las personas señaladas en el acápite metodológico.

El orden en el que se presentan los datos responde a los objetivos específicos detallados en el Capítulo 1 Planteamiento de la investigación; por ello el lector encontrará primero los datos que permiten identificar las características de los espacio virtuales estudiados, seguidamente conocerá los procesos comunicacionales que tienen lugar en dichos espacios y finalmente identificará si existen procesos comunicacionales virtuales que inciden en algún tipo de participación ciudadana no virtual.

Además, en búsqueda de que el lector tenga un mejor acercamiento a la información obtenida, la autora ha organizado de forma separada los hallazgos sobre los espacios de comunicación mediados por computadora promovidos por los vecinos y la municipalidad de Miraflores, a modo de esquema Oferta – Demanda. Cabe mencionar que la autora no considera que exista una lógica de Oferta – Demanda en la creación de los espacios virtuales sino que, como se verá más adelante, los espacios vecinales y municipales tienen

objetivos, herramientas y formas de participación distinta; de allí que se haya considerado pertinente la presentación independiente para resaltar los rasgos particulares de cada una.

Por último, es importante mencionar que en cada uno de los acápites de Presentación de resultados, la información da cuenta de las variables operacionalizadas que fueron presentadas en el Capítulo 3 Metodología. Para evitar la fragmentación del panorama general de los hallazgos, al inicio de cada acápite la autora ha realizado una presentación conjunta de los datos, los cuales son luego detallados.

4.2.1. Características de los espacios virtuales de comunicación mediados por computadora

El análisis de los datos permite afirmar que, a pesar de que la municipalidad y los vecinos de Miraflores utilizaban el mismo medio como la red social Facebook, las características de los espacios municipales y vecinales son distintas ya que cada uno mantiene una lógica de uso distinto, en torno al objetivo del espacio, las temáticas tratadas, las herramientas habilitadas a los participantes y el nivel de actualización de los mismos. La característica compartida es la utilización de espacios con diseño predeterminado como *Blogs* o Facebook, así como el interés de los participantes que se suscriben a los espacios, ya que en todos los casos buscan informarse sobre el acontecer del distrito e intercambiar sus opiniones, aunque la dinámica de espacios como el Facebook municipal no lo permiten ya que se ha restringido la opción de comentarios.

El objetivo de creación y mantenimiento de los espacios virtuales por parte de la municipalidad, responde sobre todo, a mejorar la imagen de la entidad pública, a través de la utilización de un medio que permite publicar información actualizada de lo que la gestión viene desarrollando, las actividades y proyectos planificados, así como los logros que obtiene. Debido a ello, los espacios municipales son caracterizados por informativos, a pesar de que algunos de los medios virtuales que utilizan, como el Facebook, posee herramientas que permiten el intercambio y comunicación entre dos o más personas a

través de la publicación de contenidos u participación en foros de debate; todo ello ha sido bloqueado por la entidad y solo la misma coloca contenidos como si se tratase de un panel informativo.

Por otro lado, y en contra posición, los espacios vecinales han sido creados principalmente para intercambiar opiniones entre los participantes y debatir temas relacionados al tipo de gestión que ejerce la autoridad del distrito, así como posicionar temas en agenda al tratar de obtener un número considerable de participantes o inscritos en las causas que promueven en grupos o páginas de Facebook. La lógica es básicamente la que se detalló en el caso de los *skaters* o Tambores por la Paz, donde los vecinos publican contenidos y los enlazan a otros espacios virtuales para que sean conocidos por *bloggers* que poseen amplia lectura en web o periodistas. En este segundo caso, la comunicación mediada por computadora que promueve el espacio se convierte en un medio antes que un fin en sí mismo, ya que se utiliza como un instrumento para llegar a algo más, mientras que en el primer caso el espacio adquiere importancia en sí mismo en tanto permite el intercambio vecinal.

Además, los datos permiten inferir que el conocimiento para la administración o manejo de los espacios virtuales es mayor en el caso de los vecinos, a pesar de que la municipalidad cuenta con profesionales encargados de administrar los espacios. Se afirma esto ya que, en primer lugar, el espacio de la municipalidad que posee diseño personalizado, como el Portal, no es atractivo al lector y su objetivo informativo no se cumple. Los nombres de las secciones principales no comunican adecuadamente el contenido de cada una de ellas, la página principal y las subpáginas poseen, además de la sección principal, múltiples enlaces a sub secciones, lo cual confunde al usuario en la navegación.

Sumado a ello, el despliegue de múltiples contenidos dificulta captar la atención en un solo punto de la web o encontrar información específica de interés para el usuario y finalmente la saturación de contenido podría llevar al público a la anulación o baja retención de los mismos. Tal como lo afirma Wolton (2006:55), la abundancia comunicacional puede generar la banalización de la información. En segundo lugar, la municipalidad no ha aprovechado las funciones y herramientas de espacios que poseen una lógica 2.0 que les

permite fomentar el intercambio con los vecinos, por el contrario, han mantenido una lógica 1.0 y contenidos extensos que son apropiados para medios como la Revista Institucional, mas no para redes sociales o blogs donde el usuario busca información actualizada pero también colocada de forma sencilla y corta. En tercer lugar, el enfoque de las temáticas tratadas por el municipio fomenta el desinterés o confianza del vecino porque solo se resaltan los buenos logros de la gestión.

De todo esto se desprende que la Municipalidad de Miraflores durante el periodo 2007-2010 tuvo la intención de acercarse al ciudadano utilizando diversos medios virtuales disponibles y promover el gobierno electrónico, pero la estrategia de comunicación que estuvo detrás no fue la más adecuada. Se afirma esto debido a que, si bien los contenidos eran colocados en los espacios y se mantenía una actualización frecuente, la forma de presentarlos y las opciones que tenía el usuario para intervenir y participar en ellos más bien comunicaban al vecino que el municipio solo presenta información desordenada y que no le interesa que él opine sobre los temas, sino que solo se informe de que todo está avanzando y bien.

Sin embargo, se puede afirmar que las características de los espacios promovidos desde la Municipalidad de Miraflores sí contribuyen, pero en cierta medida, a la promoción del gobierno electrónico en tanto permiten brindar información transparente y actualizada sobre la gestión y simplificar algunos procesos y procedimientos (Laguna: 2004), como la consulta en línea de información catastral y el pagos de tributos, lo cual brinda al vecino facilidades para que ejerza sus derechos.

Sin embargo, no es posible afirmar que estamos ante una iniciativa de gobierno electrónico per se (Albornoz y Rivero, 2007: 25-28) ya que el municipio no llevó a cabo un plan que busque conocer el número de personas conectadas en el distrito para ampliar el acceso de uso de los ciudadanos a las TIC, y las características de sus espacios no permiten promover la participación ciudadana en las decisiones utilizando dichos medios. Sumado a esto, no existe una preparación o capacitación al vecino para el uso de los medios y aquello que permiten, con lo cual el vecino se ve expuesto a la soledad electrónica de la cual habla

Sartori (1998: 129). Este punto será retomado al dar respuesta a la tercera pregunta de la investigación.

En cuanto a las características de los espacios ciudadanos en contra posición de los municipales, resalta la buena administración que realizan los vecinos de los mismos para mantenerlos actualizados y fomentar el debate entre los miembros. A diferencia de los espacios municipales, en los vecinales los administradores poseen un rol regulador debido a la dinámica de los espacios 2.0 y todos pueden publicar contenido. Además, en algunos espacios vecinales mirafloresinos, los administradores restringen el acceso público a los mismos para garantizar que quienes se suscriben sean efectivamente vecinos, ya que se les pide en algunos casos identificarse con DNI o la dirección del predio. En ese sentido, las características de la mayoría de los espacios vecinales no promueven una desvinculación entre lo virtual y lo real ni tampoco de la ubicación geográfica y redes sociales físicas que mantiene el ciberciudadano, ya que más bien utiliza el Internet para vincularse con otros del mismo entorno y tratar temas relacionados a la localidad en la que habitan.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, de forma esquemática, organizados según las categorías definidas para la variable que compone la primera pregunta de este estudio. Seguidamente, el lector encontrará una presentación detallada de cada uno de los espacios estudiados.

Categorías	Espacios Municipalidad Miraflores	Espacios vecinos de Miraflores
Tipo de espacio virtual	Blog Red social Portal Web	Grupo virtual / lista de distribución Red social
Tipo de herramientas o aplicaciones que permite	Publicación solo permitida al administrador: Comentarios Videos Imágenes Enlaces Notas	Comentarios Foros Videos Imágenes Enlaces Notas
Usuarios	No se puede afirmar el tipo de usuario, se intuye: Vecino residente No vecino Representante municipal	Se dispone de mayor información para afirmar: Vecino residente Vecino con cargo público Vecino dirigente No vecino
Intereses del usuario	Informarse Opinar	Informarse Pertenencia Opinar Entretenimiento
Tipos de espacios	Informativo	Esparcimiento Informativo Debate

Categorías	Espacios Municipalidad Miraflores	Espacios vecinos de Miraflores
Estructura de navegación	Lineal con jerárquica	Lineal con jerárquica
Nivel de conocimiento para navegación	Leve Medio Alto	Leve Medio Alto
Tipo de diseño	Predeterminado Predeterminado que permite cambios de diseño y no forma Personalizado corporativo	Predeterminado Predeterminado que permite cambios de diseño y no forma
Motivo de creación	Imagen Informativo Recepción de opiniones (retroalimentación del desempeño)	Discusión Generar y fortalecer relaciones Informativo
Nivel de actividad	Media, salvo el portal web que es baja pero responde a la lógica del tipo de espacio	Alta
Temáticas	Aciertos y avances distritales Servicios al vecino Gestión actual: estrategia y programas nuevos o renovados.	Problemas distritales Problemas metropolitanos Gestión actual: incapacidad de autoridades del periodo Uso del espacio público Aciertos distritales

4.2.1.1. Espacios promovidos por la Municipalidad de Miraflores

- **Manuel Masías Te escucho**

El espacio virtual *Manuel Masías Te escucho* se encuentra alojado en la dirección <http://manuelmasias.blogspot.com/> y corresponde a un tipo de espacio blog. Como tal, cuenta con las funciones de un blog regular y no ha sido personalizado con una plantilla institucional del municipio sino que ha mantenido una plantilla de diseño de Blogspot, quien ofrece el servicio de dominio y alojamiento de manera gratuita.

El blog tiene cualidades de la Web 2.0 debido a que permite la colocación de comentarios a los *post* o notas realizados por el administrador. En este caso particular, para que el usuario pueda expresar su opinión no se le exige identificarse colocando datos como nombre ni tampoco el ingreso de una cuenta de correo electrónico.

Entre las funcionalidades que permite el espacio al administrador se encuentran la publicación de *post* en los que este puede agregar y publicar fotos y vínculos a otros espacios virtuales, lo cual es útil cuando se hace referencia a los mismos.

Su estructura de navegación es atractiva para el promedio de usuarios porque es lineal con jerárquica. Debido a ello, el blog *Manuel Masías Te escucho* cuenta con un título o cabecera en la parte superior donde se exhibe el nombre del espacio y en el lado derecho tiene un menú donde se presentan los *post* o notas publicados por el administrador, organizadas por años y meses. Al mismo tiempo, el usuario podrá navegar y leer todo el contenido del *Blog* sin utilizar dichas jerarquías porque los *post* se encuentran al lado izquierdo del menú, uno debajo del otro, y pueden ser leídos de manera corrida como si se tratase de un libro.

Este tipo de navegación es considerado más intuitivo que el de tipo red o incluso otros lineal-jerárquicos que posee gran cantidad de menús y submenús que pueden confundir al usuario y dificultarle la lectura. Las personas que comprender la lógica de la navegación web básica podrán acceder sin problema a este espacio y hacer uso de las funciones iniciales como la lectura y quienes conocen los principios de la web 2.0 sin duda podrán publicar comentarios. Debido a ello, se puede afirmar que el nivel de conocimiento para navegar y acceder a los contenidos del espacio es bajo, ya que se basa en los principios de navegación web.

Este blog se creó a mediados de enero de 2010, exactamente el viernes 22 con la publicación del primer *post* por parte del administrador, quien en este caso se ha sido identificado con el nombre del ex alcalde “Manuel Masías Oyanguren”. Esto no quiere decir que necesariamente era el ex alcalde quien realizaba y publicaba las notas, pero sí que la intención del blog era transmitir eso. A dicha intención se suma el título elegido para el espacio, el cual contiene el nombre del alcalde y la frase *Te escucho*, la cual se dirige al ciberciudadano de manera directa y lo interpela.

El motivo u objetivo de creación del blog fue acercar al alcalde del periodo 2007-2010 a los vecinos, a través de la publicación de notas sobre temas relacionados al distrito que fuesen de interés de la opinión pública. Dicho de otro modo, su creación se haya relacionada a un tema de fortalecimiento de imagen y generación o acercamiento de relaciones. La forma a través de la cual se consideró pertinente hacerlo fue otorgando información mediante la publicación de contenidos de interés.

“(…) el alcalde tenía su casilla y escribía y recibía correos, luego por eso se creó el blog de Masías. Nuestro trabajo ahí es escribir las notas en base a los temas más sonados o que sabemos que los miraflores quieren conocer o escuchar.”⁷⁴

⁷⁴ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista J. Sánchez*. Entrevista del 12 de noviembre a Jimena Sánchez, Encargada de administrar las redes sociales de la municipalidad de Miraflores y el blog Manuel Masías Te escucha durante el periodo 2007-2010.

A pesar de que el blog se presentó como un espacio personal del ex alcalde, para cumplir con su objetivo fue administrado por un equipo de profesionales de la Gerencia de Imagen Institucional y Comunicaciones de la municipalidad. Esto se enmarcó en una estrategia de comunicación desarrollada por el municipio para fomentar una relación más personal y cercana entre el alcalde y sus vecinos.

En cuanto a los contenidos, se publicaron 18 notas entre enero y junio de 2010, las cuales recibieron 534 comentarios en total. De ellas, 13 fueron publicados entre marzo y julio, las cuales fueron comentadas 218 veces. Esto permite afirmar que el promedio de publicación de notas es de aproximadamente 3 al mes, las cuales reciben alrededor de 30 comentarios promedio. Debido a ello, y considerando los criterios de categorización de este estudio, el espacio se caracteriza por tener una actividad baja. Sin embargo, cabe mencionar que el espacio inició con una actividad mayor debido a que el contexto lo ameritaba –sobre todo en los meses de febrero y marzo como se presentó- pero luego la frecuencia de publicación fue disminuyendo paulatinamente.

Además de las notas, en el blog se colocó un mensaje inicial al lado derecho de la página, sobre el menú desplegable que contiene los vínculos a las notas publicadas. En el mismo, Manuel Masías se dirige en primera persona a los vecinos del distrito, indicándoles que pueden escribirle de forma directa y además presenta sus datos personales, personificando la imagen del alcalde en la de un vecino más, el cual estudió, trabajó en una serie de cosas, se casó y ahora tiene una familia.

A continuación se presenta al lector el mensaje inicial porque sus contenidos refuerzan el objetivo por el cual fue creado el espacio:

Mensaje inicial: Estimados vecinos: He creado este blog para comunicarme con ustedes de una manera más directa. Tus comentarios serán siempre bienvenidos. Escríbeme a manuel@manuelmasias.com Les agradezco por su visita.

Datos personales: Soy abogado y fui catedrático en la Universidad de Lima. He sido regidor de la Municipalidad de Miraflores, además de regidor de la Municipalidad de Lima

Metropolitana en dos oportunidades. También fui congresista y vicepresidente del Congreso, así como gerente del Instituto Pro Transporte de Lima y de Transporte Urbano de la Municipalidad de Lima, además de director de la Caja Metropolitana de Lima y del Instituto Metropolitano de Planificación. Tengo 47 años, soy casado, tengo seis hijos.

Los contenidos de las 6 notas publicadas en el periodo de estudio, así como el mensaje inicial, permiten afirmar que se trata de un espacio con injerencia política en el que se presenta información de interés sobre el distrito. No se puede afirmar con seguridad si los usuarios del mismo son solo los vecinos de Miraflores debido a que no existe un filtro para identificarlos. Sin embargo, en 145 de los 108 comentarios que tuvieron lugar entre abril y julio de 2010 -alrededor del 70% de ciberciudadanos que realizó comentarios-, los mismos indican que vive en el distrito o presentan información que los relacionan como vecinos de Miraflores.

A continuación se presenta una tabla que sistematiza las notas colocadas en el blog en orden cronológico. Se ha incluido las del mes de marzo para ilustrar al lector sobre la variación de la frecuencia de publicación, pero esas notas no han sido incluidas en el análisis de discurso.

Fecha de publicación	Título de nota	Temática sobre la que versa	Comentarios totales	Comentarios anónimos
2/3/2010	Miraflores es cultura, deporte y educación	Logros con cifras de exposiciones y eventos culturales realizados, programas de deporte y municipalización de la educación.	19	Todos (14 anónimos y 5 administrador)
3/3/2010	Comparto con ustedes un artículo del periodista César Hildebrandt	Artículo "La Libertad en Barranco" que presenta el caso del carnaval de Barranco y las limitaciones de uso del espacio público	25	8 anónimos (13 identificados con nombre o seudónimo y 4 administrador)

		en ese distrito.		
5/3/2010	22 millones de soles en obras y proyectos de seguridad y tránsito	Presentación de las obras a ejecutar aprobadas por el Concejo Municipal por 22 millones de soles	15	7 anónimos (4 personas identificadas con nombre y 4 administrador)
8/3/2010	Un saludo a todas las mujeres en su día	Saludo a mujeres y madres	8	1 anónimo (5 personas identificadas y 2 administrador)
11/3/2010	A la opinión pública	Descargo sobre las denuncias a la municipalidad presentadas por el programa televisivo Enemigos Íntimos	14	4 anónimos (9 personas identificadas con nombre y 1 administrador)
23/3/2010	Inscríbete como candidato a delegado vecinal	Información sobre el proceso para presentar candidatos a las Juntas de Delegados Vecinales	2	Ninguno (1 persona identificada con nombre y 1 administrador)
25/3/2010	Seguridad Ciudadana	Información sobre plan de seguridad ciudadana y estrategia con serenazgos	18	3 anónimos (12 personas identificadas con nombre y 3 administrador)
16/4/2010	Miraflores en los ojos del mundo	Información de proyectos desarrollados en la municipalidad sobre áreas verdes, eventos culturales y seguridad ciudadana	47	4 anónimos (41 personas identificadas con nombre y 2 administrador)
3/5/2010	Pensando en	Información del programa	29	Ninguno (25)

	nuestros adultos mayores	de adulto mayor y sus beneficios para el vecino		personas identificadas con nombre y 4 administrador)
24/5/2010	Mejorando la educación en Miraflores	Información del Plan Piloto de Municipalización de la Educación en el que participa el municipio y sus logros	9	3 anónimos (5 personas identificadas con nombre y 1 administrador)
18/6/2010	Feliz Día del Padre	Saludo a los padres del distrito	3	1 anónimos (1 persona identificada y 1 administrador)
21/06/2010	Visita nuestro Centro Médico Municipal	Presentación del centro médico municipal y principales logros	5	2 anónimos (3 personas identificadas con nombre y 1 administrador)
19/7/2010	Miraflores a la vanguardia en gobierno electrónico	Presentación de los medios virtuales con los que cuenta la municipalidad y los beneficios que tienen para sus vecinos	14	4 anónimos (7 personas identificadas con nombre y 3 administrador)

La tabla le permite notar al lector que las temáticas predominantes del blog durante el periodo estudiado han sido sobre la gestión actual, específicamente los logros obtenidos por la misma en materia de obras desarrolladas en el ámbito de cultura, deporte, educación y salud.

Estas temáticas son netamente municipales, sobre la gestión del periodo 2007-2010, lo cual se contrapone con la intención de presentar el espacio como uno personal del ex alcalde. Esta situación también fue percibida por los vecinos:

“Yo también he mandado un escrito, diciendo de quién es el blog, de la municipalidad o del alcalde, y me han contestado que es solo del alcalde. Pero me llama la atención que tú entras al blog del alcalde y recomienda el blog de la municipalidad, y ahora último habla sobre la reelección del alcalde (...) Yo tengo entendido que él debería decir por ejemplo, éstas son mis apreciaciones personales, un artículo personal, pero como está no puede separar (...)”⁷⁵

Por otro lado, cabe mencionar que los contenidos de cada una de las notas bordean las 450 palabras, es decir, poseen una larga extensión para el formato Web. Sin embargo, éstas han recibido comentarios de parte de los usuarios, quienes en su mayoría se han identificado con nombre y apellido, e incluso DNI, y no han permanecido en el anonimato. Los temas más comentados por ellos son los relacionados a los logros en materia de proyectos o programas culturales y seguridad ciudadana.

Esto último permite afirmar que los usuarios que han ingresado al espacio y han comentado poseen interés en informarse sobre aquello que ocurre en el distrito de Miraflores. Además, debido a que en otros espacios virtuales vecinales se hace referencia al blog del ex alcalde, se puede deducir que es conocido y está posicionado en su público objetivo. Esto da indicios de que la mayoría de ciberciudadanos que visita el blog tiene mayor interés en leer sus contenidos para informarse que comentarlo. Esto explicaría el bajo número de comentarios.

⁷⁵ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista M. Villa*. Entrevista del 8 de junio a María del Carmen Villa Gómez, administradora del Perfil Facebook “Vecinos Miraflores Espacio Vecinal” y del grupo virtual “Vecinos Miraflores sin Fronteras”.

“Me parece bacán, a mí me gustaba la onda con la que empezó el blog (...) respondía casi todos los mensajes en teoría él mismo (el alcalde) (...) empezó con un post refutando todas las críticas que había en su gestión (...) ya después ha entrado a la misma dinámica que todos los demás medios de comunicación de la municipalidad que es la de reventar bombos incluso en un formato muy poco atractivo con textos muy extensos y no han captado que la lógica blog (...) es distinta a la lógica de un encarte debajo de una puerta.”⁷⁶

Esta apreciación del administrador de un espacio vecinal miraflorentino en Facebook es interesante ya que va acorde a lo que los datos nos indican. Efectivamente en el periodo estudiado, el blog inició con un buen número de notas publicadas mensualmente y luego fue disminuyendo paulatinamente hasta 1 o 2 por mes, del mismo modo que las respuestas del ex alcalde fueron disminuyendo o tornándose más cortas en su extensión. Así mismo el número de comentarios a las notas de los últimos meses es menor.

Si bien no se puede afirmar que hay una relación directa entre la disminución de comentarios y el desinterés de los ciudadanos frente al espacio creado por el municipio, sí se puede indicar como una posible razón. Como todo espacio nuevo, podría haber llamado la atención de los vecinos en un primer momento, sobre todo porque se trataba de un espacio presentado de forma más personal y no institucionalizado al no utilizar el nombre del municipio sino del alcalde, acompañado del *Te escucho*, como ya se indicó. Pero luego, el conocer que la lógica del blog era tratar temas institucionales desde un enfoque siempre de logros y metas cumplidas, pudo haber menguado el interés de un grupo de ciberciudadanos que estaban a la espera de otro tipo de uso del medio.

⁷⁶ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista A. Belaunde*. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflorentinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito

- **Página Web de la Municipalidad de Miraflores**

El espacio virtual *Municipalidad de Miraflores* se encuentra alojado en la dirección <http://www.miraflores.gob.pe/> y corresponde a una página Web que tiene diseño personalizado, por lo que es probable que haya requerido del trabajo de un webmaster o diseñador web.

Según lo indicó el Gerente de Imagen y Comunicaciones municipal del periodo estudiado, este espacio virtual es el primero que instauró el municipio: “El portal web existe prácticamente desde que aparecieron los portales web, entonces estamos hablando posiblemente de los últimos diez, quince años.”⁷⁷

Esta idea fue respaldada por el Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la municipalidad, Pedro Ortiz, quien se animó a afirmar que la Web de Miraflores es una de las primeras páginas municipales que se desarrollaron en nuestro país. Esta información no fue corroborada por ningún representante del municipio pero es una afirmación extendida en Internet:

“La municipalidad tenía un contacto muy directo con la RCP, la Red Científica Peruana, yo creo que por ahí fue una de las primeras municipalidades que sacaron web, pero la verdad no te puedo decir aquí cuándo ha sido el nacimiento de la página web.”⁷⁸

Esto permite deducir que la Web pudo haber sido creada en base a un objetivo informativo y de imagen. Por un lado, posicionó al municipio como uno que se encuentra a la vanguardia de la utilización de tecnología en su gestión, y por otro, habilitó un espacio en

⁷⁷ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista J. Beuzeville*. Entrevista del 9 de setiembre a Javier Beuzeville Reyna, Gerente de Imagen y Comunicación del periodo 2007-2010 de la municipalidad de Miraflores.

⁷⁸ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista P. Ortiz*. Entrevista del 9 de mayo a Pedro Ortiz, Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal.

el que se centralizó información de interés para el vecino y el mundo, debido a que Miraflores es un distrito bastante concurrido por turistas.

La Gerencia de Imagen Institucional y Comunicaciones indicó que el diseño de la Web había sido recientemente modificado para captar la atención de los usuarios y obtener un mayor número de visitantes. Al ingresar a la misma se observa que los colores utilizados son el verde, celeste, amarillo, rojo y azul, de los cuales los tres primeros corresponden a los del escudo del distrito. De estos, predomina el verde, el cual está presente en la página principal o de bienvenida.

Cabe mencionar que la Web, tanto en su página principal como en las secundarias, tiene un fondo de color negro sobre el cual se ha colocado una tabla que contiene la información. Dicha tabla toma los colores antes mencionados en función de cada una de las secciones, las cuales serán enumeradas en breve. El tipo de letra utilizado es Arial 9 y en la mayoría de páginas interiores la tipografía es de color blanco porque se ha colocado sobre fondo de color.

La organización de la página es confusa y dificulta la navegación del usuario debido a la gran cantidad de información publicada pero sin un orden que permita tener un punto de atención o partida para iniciar la exploración de contenidos. La Web está saturada de información, la cual también es presentada a través de *banners pop ups* o páginas independientes que aparecen al ingresar a la Web. Además, cuenta con un menú amplio que tiene numerosos hipervínculos, los cuales están enlazados a páginas interiores o sub secciones pero que se abren en ventanas nuevas. Esto quiere decir que si el usuario encuentra 2 o 3 asuntos de su interés, al seleccionarlos tendrá 2 o 3 páginas nuevas abiertas en su Explorador.

Esa situación ocurre debido a que el espacio presenta 2 tipos de estructura de navegación: el primero es jerárquico y el segundo de red. Como toda página jerárquica, posee la típica estructura de árbol, en la que la raíz se asemeja a la página de bienvenida, donde se presenta un menú que contiene las diferentes secciones y sub secciones del sitio, las cuales son comparables a las ramas del árbol. Sin embargo, dicho orden se rompe y adquiere

cualidades de navegación web debido a que, además del menú que presenta las secciones y sub secciones, existen otros botones distribuidos en la página inicial que llevan a páginas interiores. Esta estructura, a diferencia del blog, no permite una navegación intuitiva sino que más bien exige familiaridad en navegación web ya que el usuario podría desorientarse por la sobreutilización de vínculos. Se podría afirmar que la Web requiere un manejo medio-alto de navegación y utilización web, sobre todo por la existencia de aplicaciones de la Web 2.0 que requieren del involucramiento directo del usuario, tal como los servicios en línea que serán detallados en breve.

Dicho de otro modo, el espacio se ha tipificado como desordenado porque permite acceder a las sub secciones sin ingresar directamente a través del menú principal donde se presentan las secciones. Esto podría confundir al usuario, el cual podría perderse entre tanta información, sobre todo porque como ya se indicó, cada temática o área de interés abre una nueva página que a su vez posee diversos vínculos, que si son seleccionados, abren nuevas ventanas una vez más. A continuación se presenta un pantallazo de la primera parte de la página de inicio, donde el lector podrá observar el menú y las secciones.



En la parte inferior de la página de inicio presentada, al bajar el *scroll*, el usuario encontrará íconos e imágenes que lo llevan de manera directa a sub secciones de la Web o a la página de Mira TV. Como ya se ha indicado, esto es confuso porque lo desorienta. A continuación se presentan los íconos e imágenes mencionados:



Esta situación es reconocida por miembros de la municipalidad del periodo estudiado, que confirmaron que los contenidos no están presentados de la mejor manera:

“(…) tú entras a la municipalidad y está bien, el contenido puede estar, pero no está visualmente empaquetado. Entonces, a partir de esta norma (Ley de Transparencia y Acceso a la Información a través de la implementación de Portales Gubernamentales), se va a empaquetar todos los contenidos de un modo estándar, yo no sé mañana qué dirán.”⁷⁹

⁷⁹ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista P. Ortiz*. Entrevista del 9 de mayo a Pedro Ortiz, Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal.

Para una mejor comprensión del lector sobre lo antes señalado, se presenta a continuación una pantallazo de las 6 secciones contenidas en el menú que figura como cabecera de la página de inicio, el cual suele mantenerse en la mayoría de nuevas ventanas a las que el usuario puede ingresar.



Las 6 secciones son: La Municipalidad, Servicios Municipales, Servicios en Línea, Miraflores es, Nuestro distrito y Transparencia. Es importante presentarlas porque son las que definen aquello que la Web quiere comunicar al usuario, porque hacen las veces de títulos principales. Cabe notar que la municipalidad puso su foco en el tema de servicios y transparencia ya que cuenta con secciones independientes de rápido acceso y ubicación sobre ello. Sin embargo, la autora considera que las otras categorías asignadas son genéricas y podrían confundir al usuario, el cual podría tener una navegación complicada, no solo por la estructura enredada del espacio, sino también por la forma en la que son presentados los contenidos.

Categorías como *La Municipalidad*, *Miraflores es* o *Nuestro distrito* no comunican nada en sí mismas, sin embargo una vez que se consultan las secciones, aparece el abanico de sub secciones y sus contenidos se abren en nuevas ventanas, permitiendo al usuario orientarse mejor. A continuación se presenta el índice de las sub secciones web:

La municipalidad

Alcalde

Organigrama

Concejo Municipal 2011

Comisiones de Regidores

Sesiones en vivo

Locales

Servicios Municipales

Tributos Municipales

Licencias de Edificación

Licencia de Funcionamiento

Limpieza Pública y Parques

Obras Públicas

Catastro y Fiscalización Trib.

Registro Civil

Trámites de Divorcio

Circulación Terrestre

Seguridad Ciudadana

Defensa Civil

Tarifario Municipal

Tupa (Procedimientos Adm.)

Servicios en línea

Pagos de Arbitrios e Impuestos

Manual de Pagos

Consulta de Arbitrios e Impuestos

Compra de Partida de Nacimiento

Compra de Partida de Matrimonio

Matrimonio en vivo

Compra de Partida de Defunción

Consulta de Estado de Expedient.

Certificado Domiciliario

Miraflores es

Desarrollo Social

Educación

Cultura

Turismo

Participación Vecinal

Medio Ambiente

Nuestro distrito

Historia

Información General

Transparencia

Datos Generales

Inf. Financiera y Presupuestal

Proyectos de Inversión

Información sobre personal

Adquisiciones y Contratac.

Políticas y Planes

Actividades oficiales

Información adicional

Órgano de Control Instit.

Como el lector puede observar, la temática predominante es la gestión del distrito, específicamente la presentación de información sobre procedimientos municipales que los vecinos pueden realizar así como información sobre el plan de gestión que ejecuta el gobierno 2007-2010.

Durante el periodo de observación, solo los contenidos de la sección *Miraflores es* fueron actualizados, específicamente aquellos referentes a cultura y participación ciudadana. El resto mantuvo la misma información y más bien lo que varió fueron los *banners* que aparecían en la pantalla inicial, los cuales fueron colocados con la estrategia de resaltar temas importantes para incentivar a los vecinos a ingresar a las secciones donde se desagregaba la información: cultura en abril, mayo y junio con un vínculo a la sección en la que se encuentran las actividades culturales, segunda cuota de impuesto predial y arbitrios, elección de delegados vecinales 2010-2011, Saludo por el día de la madre, padre y Fiestas Patrias, Mira tv con vínculo a la página donde se alojan videos institucionales del municipio, programa Mira Educa con vínculo a la sección donde se presenta la información sobre educación y Carrera Corre por el agua.

Esto permite notar que los contenidos no fueron actualizados con la frecuencia con la que se mantuvieron en el blog *Manuel Masías Te escucho* y el Facebook municipal, como se mostrará en breve. Esta situación no debe sorprender al lector debido a que los tres son medios diferentes y requieren por ello de una administración diferenciada. En el caso de esta Web, es un medio que priorizó la publicación de información sobre servicios regulares ofrecidos por el municipio así como la presentación general de los planes desarrollados en rubros como cultura, educación, medio ambiente y desarrollo social. Esto no requiere una actualización regular porque no son acontecimientos frecuentes del distrito sino temas de largo alcance, de allí que se puede afirmar que el tipo de actualización es baja.

En la mayor parte de la página predomina la lógica 1.0 por lo que sus funciones o aplicaciones se pueden categorizar en: lectura de información de forma lineal, acceso a documentos sobre procesos o acuerdos de la municipalidad y descarga de dichos documentos.

Sin embargo, también cuenta con aplicaciones de la web 2.0 que le dan al usuario protagonismo, tal como la realización de pagos vía Internet ingresando a un nuevo portal, para lo cual es indispensable que el vecino se haya registrado y posea un usuario y contraseña. Así mismo, existe la opción de realizar consultas varias. Al hacer clic en la subsección se abre una ventana nueva en la que el ciberciudadano puede ingresar su consulta, a la cual se le asigna un código de U.R. para que la municipalidad y el vecino puedan hacer seguimiento de la misma; éstas aparecen por default.

La información presentada para realizar una consulta es la que se presenta a continuación. Como apreciará el lector, el ciberciudadano cuenta con opciones de tipo de consulta (seguridad ciudadana y defensa civil, rentas y tributos, otros servicios de la municipalidad, obras y servicios públicos, fiscalización y control) y espacio para colocar sus datos de contacto para que la municipalidad pueda darle una respuesta:

Usuario : Usuario Por Internet

Código de Usuario : 120000000

Unidad Reportante : Ciudadanía Distrital

Código de U.R. : 10

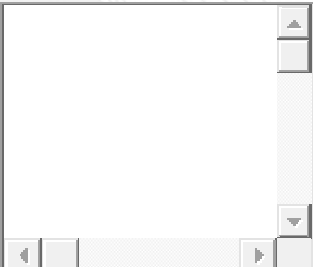
Consulta 1

1 Tipo de consulta

2 Subtipo de consulta

3 Teléfono

Haga su consulta. Deje su
4 nombre y teléfono y nosotros lo
llamaremos



Cabe mencionar que la investigadora realizó consultas en 2 oportunidades. En julio de 2010 solicitando información sobre los requisitos que debe cumplir una zona para ser considerada comercial, y en agosto de 2010 consultando el número de participantes que obtuvo el último proceso de presupuesto participativo. No se obtuvo respuesta en ninguno de los dos casos pero sí códigos de consulta –el 183 y el 201- que permiten hacer seguimiento. Sin embargo, la autora no utilizó otros medios para hacer seguimiento a la consulta adrede, para simular la acción que podría llevar a cabo un ciberciudadano que, siguiendo la lógica de la Web 2.0, participa de la vida social y política de su localidad

desde la *soledad electrónica* (1998:129), esperando una respuesta porque ya cumplió con su parte según las reglas de juego 2.0.

Los números obtenidos en la consulta permiten reflexionar que hasta julio de 2010 solo se habían realizado 201 consultas, un número bastante bajo para la población miraflorina. Sin embargo, los funcionarios municipales afirman que la página sí está bien posicionada debido a que cuenta con un alto número de visitas: “(...) dieciséis mil personas entran al portal de la web (de manera mensual) que maneja el señor Serpa⁸⁰ y que justamente van desde quejas, sugerencias, problemas e información.”⁸¹

Estos datos no permiten conocer el número de visitantes que son vecinos del distrito, ni tampoco se cuenta con información para indicar cuáles son los intereses que llevan a los vecinos a ingresar a la Web. La percepción que tiene el municipio es que estos lo hacen para informarse y realizar consultas. Las siguientes citas permiten corroborar dicha afirmación:

“Al portal de la web tú consultas, ¿Quiero saber en qué situación se encuentra mi propiedad? ¿Cómo está en el catastro? ¿Cuánto debo? Entonces, automáticamente te deriva al área correspondiente, para eso es el portal de la web. Para pagar impuestos (...) todas las cosas de interés vecinal, es el portal.”⁸²

“(...) el vecino sí tiene conocimiento de lo que provee la paginad web. Hay muchos vecinos que están acostumbrados al uso de la página web como un medio de difusión, de consulta y de participación.”⁸³

⁸⁰ Encargado de TI de la Municipalidad de Miraflores, a cargo de la actualización de contenidos de la Web.

⁸¹ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista J. Beuzeville*. Entrevista del 9 de setiembre a Javier Beuzeville Reyna, Gerente de Imagen y Comunicación del periodo 2007-2010 de la municipalidad de Miraflores.

⁸² IDEM

⁸³ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista P. Ortiz*. Entrevista del 9 de mayo a Pedro Ortiz, Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal.

Si bien esas afirmaciones no pudieron ser corroboradas por una muestra representativa de vecinos, cabe mencionar que la administradora del *Google Group* Vecinos Miraflores Espacio Vecinal aseveró que los vecinos que participan de su espacio sí conocían la página. Ella indicó que la misma le era útil para clarificar y explicar cosas a los vecinos, por lo que siempre recomendaba ingresar a la misma como una fuente de verificación de lo que acontecía en el distrito.

- **Perfil de Facebook Municipalidad de Miraflores**

A continuación se presentan las características que tuvo el perfil de Facebook de la municipalidad, pero además, debido a que creó y migró a una página de Facebook a mediados de junio de 2010, también se indican las diferencias que mantuvo con el perfil.

Este espacio corresponde a un perfil de la red social Facebook. Como la mayoría de perfiles, su diseño es predeterminado por el proveedor por ello tiene las siguientes cualidades: fondo de color blanco con barras color azul marino y celeste, cabecera de color azul marino en la que aparece el nombre de la red social y fuente Tahoma en colores azul marino y negras.

El perfil se encuentra organizado en función de secciones. En la parte superior izquierda se exhibe una foto de perfil, la cual corresponde al escudo municipal. Debajo de dicha foto se encuentran 5 opciones: muro, información sobre la persona que tiene el perfil, fotos, notas y amigos. Debajo de esto se muestra el número y nombre de los amigos o contactos que han sido aceptados por el perfil.



La autora considera que fue un desacierto que la municipalidad creará un perfil en vez de una página, debido a que la misma fue diseñada para personas naturales porque contiene filtros para la aceptación y el número de amigos permitidos es limitado, el cual no puede superar los 5 000. Dicho de otro modo, para poder acceder al perfil de Facebook de la municipalidad de Miraflores no solo es necesario contar con una cuenta en la red social sino también ser aceptado por el administrador de la misma como amigo ya que el espacio solo puede ser visto por las personas autorizadas.

Esta apreciación es compartida por vecinos que conocen las herramientas que brinda Facebook y administran espacios vecinales en dicha red:

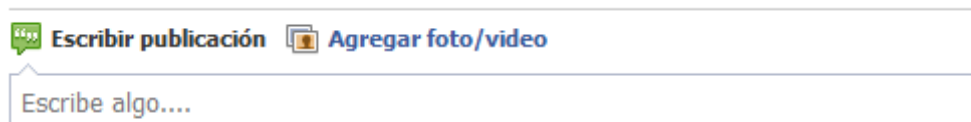
“(...) prueba de la improvisación es que ellos crearon una cuenta de la municipalidad, lo cual en los términos de uso de Facebook está mal porque las cuentas de Facebook son para personas naturales y tienen un límite de usuario (...) la idea es que personas jurídicas como entidades públicas tengan páginas (...) entonces la municipalidad no tenía la menor idea de esta distinción (...) ahora tienes dos cuentas, la cuenta de municipalidad de Miraflores como persona y la página.”⁸⁴

Como todo perfil, lo característico del mismo es el muro, el cual está ubicado en la parte central y es el espacio que representa la lógica 2.0 por excelencia debido a que permite el intercambio entre la persona que administra el perfil y los amigos que ha aceptado a través

⁸⁴ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista A. Belaunde*. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflores a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito.

de la publicación de contenidos de doble vía. Sin embargo, el muro de la municipalidad de Miraflores se encuentra bloqueado a sus amigos, es decir, solo quien administra el perfil puede publicar contenido en el mismo. Solo el contenido que es publicado por la municipalidad puede ser comentado por los vecinos, a modo de respuesta frente a lo presentado.

El muro de un perfil regular de Facebook luce de la siguiente manera. Cabe mencionar que regularmente existe la posibilidad de publicar en el contenido textual, fotos, videos y *links* o vínculos a otras páginas; Todo posibilidad de publicar contenido ha sido bloqueado en el muro del Facebook de la Municipalidad de Miraflores.



En resumen, las funciones con las que cuenta este perfil, por parte de la municipalidad, son la publicación de notas, comentarios, fotos, videos y enlaces o *links*. Los amigos aceptados en cambio solo pueden comentar las publicaciones de muro realizadas por la municipalidad y etiquetar a la misma (crear un vínculo que lleva al perfil de Facebook de la municipalidad) en las notas, fotos y videos que publica en su propio perfil porque no tiene habilitada la función para hacerlo en el de Miraflores. Además, ambos pueden hacer uso de la opción “me gusta”, la cual comunica el agrado del usuario sobre comentarios, fotos, álbumes de fotos, enlaces, videos y notas publicadas.

A diferencia del perfil, la página a la que se migra luego permite que los contenidos estén públicos a todos los usuarios que existen en Facebook en el mundo, que los interesados puedan unirse a la misma sin requerir una confirmación y cuenta con otras aplicaciones como la creación de foros de discusión. Cabe mencionar que al migrar, se habilitó el muro a los ciberciudadanos durante dos días y luego fue bloqueado nuevamente.

La creación de este espacio surge por iniciativa de la municipalidad, con un objetivo informativo y relacional, aunque esto último suene paradójico debido a que la función para publicación fue bloqueada.

La gerencia que estaba encargada de su administración era la de Imagen Institucional y Comunicaciones, específicamente Jimena Sánchez y su equipo conformado por 3 estudiantes. El gerente del área indicó que el equipo recibió una capacitación de cada una de las gerencias para conocer los asuntos que trata cada una y poder contar con criterios para publicar información o responder a consultas.

La información sobre el administrador del perfil no estuvo disponible al ciberciudadano, quien legítimamente pudo haberse cuestionado quién era el encargado del medio. En la sección de información del perfil solo se colocó los siguientes datos de contacto:

Sitio web: <http://www.miraflores.gob.pe>

Perfil de Facebook: <http://www.facebook.com/municipalidadmiraflores>

Volviendo al propósito de creación del espacio, la administradora del mismo indicó que el mismo se hizo porque era necesario que la municipalidad contara con un espacio oficial de doble vía en el que pudiese contestar una serie de cuestionamientos que se hacían a la institución y los mandatarios. Sánchez señala que al inicio del proyecto, el muro se encontraba habilitado pero debido a las crisis que enfrentó el municipio en Internet y la prensa, optaron por inhabilitarlo.

“El muro fue bloqueado porque en la municipalidad existía mucho temor a la respuesta del vecino. Nosotros recomendamos liberar el muro pero el contexto no nos ayudó a posicionar esta idea internamente.”

La estructura de navegación de Facebook es jerárquica con lineal porque cuenta con una jerarquía de secciones, las cuales pueden ser navegadas de forma lineal como si se tratase de un libro debido a que se coloca un contenido debajo del otro. Esto facilita la navegación del usuario, sobre todo porque no cuenta con muchas secciones o *links* que lo confundan. La autora considera que la navegación en la red social es intuitiva pero requiere de un conocimiento de navegación medio, sobre todo por la lógica de organización, la dinámica interactiva del espacio y las funciones o aplicaciones que permite.

En cuanto al nivel de actividad y actualización, se puede afirmar que el mismo es alto debido a que a fines de junio de 2010 contaba con 19 álbumes de fotos publicados, 94 fotos en las que había sido etiquetado por sus amigos, una nota publicada sobre medio ambiente y 2 etiquetas en notas vecinales (1. Falta vereda en el grifo del cc aurora, 2. Comunicado a la opinión pública y aviso urgente: vecino extraviado en Miraflores). Además, la municipalidad realizó entre una y tres publicaciones diarias en el periodo estudiado y el número de comentarios mensual realizado por sus amigos fue contabilizado por la investigadora, aunque solo se midieron los realizados en las publicaciones municipales más comentadas, las cuales sumaron 350 en promedio.

Sumado a esto, la municipalidad realizó un alto uso de publicación de enlaces, para vincular los contenidos colocados en el perfil de Facebook a otros ubicados en la Página Web, MiraTV o el blog *Manuel Masías Te escucho*. Entre el 1 de abril y el 1 de julio de 2010 se publicaron 211 enlaces, un promedio de 2 diarios.

Así mismo, se puede categorizar el nivel de interés de los usuarios en alto debido a que el perfil contaba con 3 618 amigos a mediados de julio, cifra cercana al límite establecido por Facebook, el cual era 4000 en ese momento. Luego, la página de Facebook a la que migró la municipalidad contó con 111 seguidores el día de su apertura, y a fines de julio cerró con 1458.

Cabe mencionar que el Facebook es un espacio creado para que los usuarios que se inscriben en él mantengan relación con su red de amigos, de modo que la posibilidad de encuentro entre quienes poseen un perfil en esta red social y el perfil de la municipalidad es más cercana que al blog *Masías Te escucho*. Esto se debe a que, para ingresar al *blog* el usuario debe conocer la dirección específica del espacio, mientras que cuando está en Facebook podría aparecerle un *pop up* o publicación sobre amigos o páginas que podrían ser de su interés, como la municipalidad.

Los temas que se tratan en el espacio municipal son establecidos por el administrador del mismo, ya que es el único que puede publicar en el muro. La temática predominante es la gestión del periodo 2007-2010, específicamente aciertos del distrito y avisos de eventos que impulsa la municipalidad para promover la asistencia de sus amigos autorizados. Por parte de los amigos, también predomina la temática sobre la gestión distrital pero desde otro enfoque ya que la mayoría de veces se utiliza la función de comentario en la publicación para colocar un contenido distinto al propuesto en la publicación. Esto será presentado con mayor detalle al ver los procesos de comunicación que tienen lugar en este espacio.

En cuanto a los usuarios, no se puede presentar la cifra que corresponde a vecinos del distrito. La administradora del espacio indicó su apreciación sobre el porcentaje de usuarios que podrían ser vecinos, pero confirmó que no son datos comprobables:

“En el Facebook de la municipalidad yo te diría que un 40% puede ser miraflorentino, y el resto no (...). No hay forma (de identificar quién es miraflorentino) y creo que está bien, para que sea más amplio y abierto. Igual es en el distrito ¿no? 500 mil personas visitan el distrito al día y en el espacio virtual no tiene porque ser diferente porque Miraflores es un distrito que acoge a la gente.”⁸⁵

A pesar de no poder establecer el número de miraflorentinos, la autora considera que los usuarios que más participaban en el espacio a través de comentarios sí lo eran. Es posible

⁸⁵ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista J. Sánchez*. Entrevista del 12 de noviembre a Jimena Sánchez, Encargada de administrar las redes sociales de la municipalidad de Miraflores y el blog Manuel Masías Te escucha durante el periodo 2007-2010.

afirmar esto ya que la investigadora realizó la lectura de todos los contenidos publicados entre abril y julio de 2010, notando que los participantes se presentaban como vecinos de Miraflores de manera literal o haciendo referencia a situaciones que solo a los vecinos interesa, conocen u ocurren día a día.

Cabe mencionar que los participantes de este y otros espacios virtuales vinculados a Miraflores mostraron gran interés por identificar quiénes no eran vecinos del distrito o más bien, qué ciberciudadanos habían mentido sobre sus identidades. Esto inició lo que los usuarios llamaron *casería de trolls o portátil digital*, debido a que se afirmaba que la propia Municipalidad de Miraflores había pagado a una consultora llamada Cybermind para desarrollar una estrategia en manejo de redes sociales y espacios virtuales que incluía la creación de perfiles falsos para mediar o cumplir la función de contención, es decir, hacer las veces de mediadores frente a usuarios que publicaban contenido negativo sobre la municipalidad y su gestión

Esta información fue negada por el municipio y no ha podido ser corroborada, es decir, no se sabe si realmente se contrató a Cybermind con dicho fines o no. Sin embargo, el tema promovió la desconfianza de los vecinos que participaban de espacios virtuales relacionados al distrito. Los vecinos empezaron a solicitar datos privados a los otros participantes de los espacios para demostrar o corroborar la identidad, trastocando la línea que existe entre lo público y lo privado, ya que como se ha afirmado, la expresión en el espacios virtual no necesariamente va acompañada de sinceridad en la identificación de la identidad (Villanueva: 2005:112).

Cabe mencionar que esta información fue ampliamente difundida en medios televisivos y Web de periodismo independiente como Lamula.pe, la cual publicó un documento que aparentemente había sido entregado por Cybermind, en el cual se detallaba la estrategia mencionada y se presentaba la lista de perfiles falsos creados para la estrategia de contención. El reportaje completo y el documento se encuentran disponibles en <http://cfrancof.lamula.pe/>

Relación de perfiles falsos

Nombre	Edad	Correo	Ubicación	Ocupación
Carmen San Román	40	carmen.sro@gmail.com	Miraflores	Ama de casa
Gonzalo Guillén	35	gonchagui@gmail.com	Miraflores	Ejecutivo
Manuel Salas	26	manueldel22@gmail.com	Irrelevante	Artista
Lorenzo Galván	50	lorengalv@gmail.com	Miraflores	Adulto mayor
Juan Medina	25	jack_ihonson2533@hotmail.com	Miraflores	Universitario
Angelica Matos	29	angematos20@gmail.com	Miraflores	Universitaria
Armando Miranda	24	fernando.miranda@hotmail.es	Otro distrito	Universitario
Carolina Yañez	22	ursula.yanez@hotmail.es	Miraflores	Universitaria
Úrsula Borda	53	carolinaborda1@hotmail.com	Miraflores	Adulto mayor
Paulo Lizarzaburu	27	paulo.lizarzaburu@gmail.com	Otro distrito	Artista
Cesar Calderon	17	ccalderon900@gmail.com	Otro distrito	Estudiante
Alejandro Delgado	15	aledelgadofer@hotmail.com	Otro distrito	Skater

La creación de estos perfiles fueron hechas acorde a los grupos en los que se iba a comentar. Para ello fue necesario segmentar estos perfiles de acuerdo a criterios socio-demográficos, como por ejemplo la edad, ubicación, sexo y ocupación.



Por último, se puede afirmar que los usuarios que participan del espacio, vecinos o no, tenían interés tanto de informarse como de opinar. Esta afirmación es respaldada por los datos antes presentados, debido a que los contenidos que predominan son información y por otro lado, han empleado la función de comentarios a publicaciones para colocar los temas de su interés de forma pública debido a que los comentarios en el muro fueron bloqueados.

4.2.1.2. Espacios promovidos por los vecinos de Miraflores

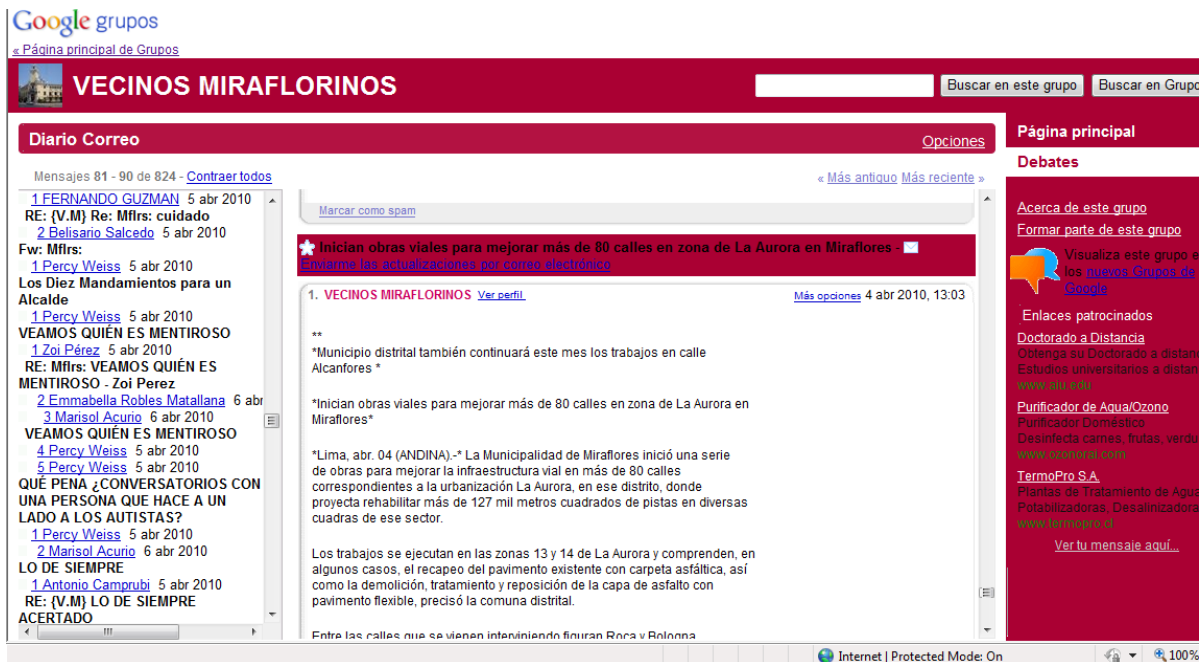
Grupo virtual Google Group Vecinos Miraflorinos

El espacio virtual *Vecinos Miraflorinos* se encuentra alojado en la dirección http://groups.google.com.pe/group/vecinos_miraflorinos y corresponde a un tipo de espacio conocido como grupo virtual o lista de distribución, según se ha presentado en el marco teórico.

Este espacio vecinal ha sido elaborado utilizando un servicio de Google que permite crear listas de correo electrónico para mantener conversaciones entre las personas inscritas. A diferencia de otros grupos, en este no es necesario contar con una cuenta de correo electrónico para pertenecer al mismo sino que el contenido es abierto, es decir, cualquier persona que ingrese a la dirección antes mencionada puede leer las conversaciones que se mantienen en el grupo. Sin embargo, solo el administrador puede ver la lista de miembros del grupo y solo los miembros están autorizados a enviar mensajes.

En este sentido, los usuarios que desean unirse a esta lista de distribución, deben suscribirse al grupo ingresando un nombre y un correo electrónico válido. Luego le llegará un mensaje al administrador para aprobar el ingreso de los mismos y acto seguido, las personas empezarán a recibir correos provenientes de la dirección de correo vecinos_miraflorinos@googlegroups.com. La persona suscrita sí puede mantener conversación en línea con los otros miembros del grupo, tanto a través de la página como del correo electrónico. Cabe mencionar que la investigadora se suscribió al grupo para recibir el resumen diario y semanal de las entradas publicadas por los vecinos.

En cuanto a diseño, el grupo ha sido personalizado gracias a las opciones que permite Google. El administrador ha asignado el color fucsia para el fondo y la foto que identifica al grupo es la de la fachada del Palacio Municipal de Miraflores. A continuación se presenta un pantallazo de lo antes descrito:



Las funciones con las que cuenta esta lista de distribución son las mismas que las de cualquier otro grupo de Google, las cuales dan forma a la Web 2.0. La principal es la publicación de mensajes en línea, en los cuales se puede incluir enlaces o vínculos a otros espacios. A ello se suma la posibilidad de publicar y compartir documentos porque ello era posible cuando se analizó el grupo, sin embargo, ya no está habilitada esa función debido al cambio a la nueva interfaz de Google; todos los documentos que fueron publicados en su momento han sido eliminados. Por otro lado, la administradora tiene acceso a funciones que los miembros no poseen, tal como restringir el acceso al grupo, censurar mensajes y no admitir o eliminar miembros.

La estructura de navegación es jerárquica y lineal debido a que, como el lector ha podido observar en el pantallazo presentado, la página cuenta con un área de información general sobre el grupo y una sección de mensajes que tiene a su vez 2 sub secciones. En la primera se observan los títulos de los mensajes, usuarios y las fechas de publicación, mientras que en la otra segunda se ven los mensajes en función de su título, creador y fecha de publicación.

Esto permite que los usuarios seleccionen el tema de conversación y lean todos los mensajes sobre ello de forma lineal, como si fuese un libro. Por otro lado, si el usuario optase por participar del espacio a través de la lista de distribución por correo electrónico, recibirá un resumen de las conversaciones organizadas por temas, las cuales podrá navegar de forma lineal. Esto permite afirmar que el nivel de conocimiento Web necesario para involucrarse con este grupo es bajo debido a que basta con poseer una cuenta de correo electrónico y conocer la dinámica de envío y recepción de correos para hacerlo.

El grupo fue creado en julio de 2007 por la señora María del Carmen Villa Gómez, vecina del distrito de Miraflores con 51 años de edad que no milita en ningún partido político. Pero, si bien se creó a mediados del 2007, contó con inscritos desde el mes de octubre y una participación sostenida hasta la fecha desde diciembre de dicho año.

La administradora indicó que lo creó con el objetivo de acercar a los vecinos y promover relaciones y debates entre los mismos. En el espacio se ha publicado información sobre el grupo, específicamente se indica quién es la administradora y se indica que el grupo ha sido creado para fomentar la participación activa de los vecinos residentes en la comunidad mirafloresina, informar acerca de eventos, charlas, foros, actividades municipales; promover los valores, la cultura y sobre todo la integración vecinal. Además, se indican las reglas o normas de convivencia que se esperan de los ciberciudadanos (literal): BIENVENIDO AL VECINOS MIRAFLORINOS, EN ESTE ESPACIO VECINAL PUEDE PUBLICAR SUS REQUERIMIENTOS Y COMENTARIOS EN GENERAL SOBRE MIRAFLORES, NO SE ACEPTAN ANONIMOS, NI FRASES IMPROPIAS. LO INVITAMOS A PARTICIPAR.

Para Villa Gómez, la creación del espacio se debió a una necesidad porque al ser elegida presidenta de la Junta Vecinal donde vivía, consideró que la lista de distribución podría ser una herramienta útil para mantener la comunicación entre los vecinos:

“(…) lo creé y entonces los vecinos poco a poco llegaban. Al principio éramos solamente las juntas vecinales, nos comunicábamos unas con otras; después pedí a la municipalidad de ese tiempo, a los jefes y funcionarios que me dieran sus correos electrónicos, los obtuvimos y así empezó (...) El mío (espacio virtual promovidos

por vecinos del distrito) es el más antiguo de Miraflores, pero en la actualidad han nacido varios más (...) cada zona acá tiene ya su correo, pero todos igual se congregan en el vecinos mirafloresinos.”⁸⁶

La administradora menciona que el número de suscritos a *Vecinos Mirafloresinos* ha crecido considerablemente. Ello se debe, sobre todo, al interés que han demostrado los vecinos de vincularse con otros para discutir y opinar sobre su distrito. Como participante puedo afirmar que esto efectivamente es así, y más que ser un espacio en el que se busque información, se ha conformado como un lugar en el que opina y debate la gente que más bien posee cierto grado de información sobre lo que ocurre en Miraflores.

En este, a diferencia de otros espacios virtuales mirafloresinos, se percibe la presencia de mayor número de vecinos. La administradora consulta a las personas que desean unirse si es que son vecinos para aprobar su ingreso, de lo contrario, les pregunta cuál es su interés en participar de un espacio de vecinos ya que el grupo es público y si lo que desean es leer pues lo puede hacer a través de la Web.

“En mi correo actualmente más tengo visitas web que participantes inscritos. ¿Por qué? El correo original te pueden mandar, quinientos, o cuatrocientos, o trescientos o a veces cien correos diarios (...) Yo tengo más o menos al día unas mil quinientas, mil ochocientas visitas, visitas web. Eso quiere decir que extraños lo leen; ahora que participan, pues esos son menos pues.”⁸⁷

El tipo de intercambio que promueve este espacio es principalmente entre el vecino y otros vecinos, y en algunas oportunidades entre vecinos y representantes vecinales o miembros del municipio, aunque es lo menos común:

⁸⁶ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista M. Villa*. Entrevista del 8 de junio a María del Carmen Villa Gómez, administradora del Perfil Facebook “Vecinos Mirafloresinos Espacio Vecinal” y del grupo virtual “Vecinos Mirafloresinos”.

⁸⁷ IDEM

“(…) se interactúa con los vecinos, y qué es lo que hacen, todas las novedades del distrito, todos los acontecimientos, todas las quejas o requerimientos vecinales se publican (…) ahí contestan también los funcionarios –algunos, no todos–”⁸⁸

Al respecto, el representante de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal del periodo estudiado, señala que es bueno que los vecinos tengan interés en discutir temas entre ellos. Sin embargo, recalca que existe una diferencia entre lo formal y lo real, lo cual para la municipalidad está marcado por lo que dicta la Ley. Debido a ello, considera que la proliferación de espacios vecinales puede terminar por confundir al vecino, el cual participa pensando que son espacios institucionales o que van a obtener respuesta del municipio allí, el cual suele ser su mayor interés:

“Ellos crean la comunidad, y discuten los temas entre ellos, entonces, me parece bien (…) pero ellos asumen que un grupo de una comunidad en el Google, es institucional (…) Por ejemplo muchos dicen, yo comenté en Miraflores. Miraflores no es de la municipalidad, es de un grupo de vecinos entusiastas que hicieron su red, ahora, ¿Alguien sabe la responsabilidad de cada gestor de esta red? ¿Qué responsabilidad hay? Ningún código te dice la responsabilidad. Es complicado.”⁸⁹

Mayor detalle sobre el nivel de compromiso y participación de los vecinos frente a los asuntos de su localidad es presentado en el Resultado 4.2.2., donde se detalla el análisis de contenido de la comunicación mediada por computadora en los espacios virtuales municipales y vecinales.

⁸⁸ IBIDEM

⁸⁹ RAMOS MURGA, Karina (2010) Transcripción entrevista P. Ortiz. Entrevista del 9 de mayo a Pedro Ortiz, Jefe del Equipo Funcional de Defensoría del Vecino de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal.

Por último, cabe señalar que según la descripción y estadísticas que brinda Google sobre el *Google Group* analizado, el nivel de actualización del mismo es baja. Las calificaciones otorgadas por Google se basan en su propia escala de medición, la cual toma como universo todos los *Google Groups* que existen y su nivel de actividad. Sin embargo, si consideramos las categorías y calificación de esta investigación, la actividad del espacio es considerada media debido al número de *posts*: 824 en abril, 720 en mayo, 578 en junio y 971 en julio. Esto permite afirmar que se publican alrededor de 770 comentarios mensuales en promedio.

Los temas sobre los cuales versan los comentarios son el 90% de las veces la gestión actual y los problemas que enfrenta el distrito y el otro 10% problemas relacionados al ámbito metropolitano.

- **Perfil Facebook Vecinos Miraflores Espacio Vecinal**

Este espacio vecinal, como perfil Facebook, tiene las mismas características antes descritas del perfil *Municipalidad de Miraflores* en cuanto a tipo de espacio virtual, diseño, herramientas que permite, estructura de navegación y nivel de conocimiento del usuario para navegar en él. La diferencia resaltante entre ambos espacios es que el muro de este sí se encuentra habilitado a los amigos autorizados para que realicen comentarios.

La foto de perfil exhibida es la del mapa del distrito de Miraflores dividido en colores según las 14 zonas delimitadas. En cuanto a la información general del espacio, en este sí se indica quién es el administrador, el motivo de creación y las reglas de convivencia que se espera de los amigos al comentar en el muro. Se otorgan las siguientes pautas: evitar las lisuras y agresiones personales; declarar nombres completos porque está prohibido utilizar anónimos o seudónimos; está prohibido colocar publicidad, chistes y cadenas en el muro y la administradora retirará sin previo aviso a quienes infrinja las normas.

El espacio fue creado a fines de 2009 por la señora María del Carmen Villa Gómez, quien a su vez administra el *Google Group* Vecinos Miraflores. Ella indica que el objetivo de

este espacio fue informar a los vecinos y hacer más público todos los requerimientos de los vecinos pues considera que este medio, a diferencia de otros como la lista de distribución, tiene la cualidad de promover presión mediática y generar rebote en otras páginas o perfiles al hacer uso de funciones como la etiqueta. Recordemos que la etiqueta es una función de Facebook que permite realizar un hipervínculo, relacionando el contenido de un espacio a otro.

La autora considera que la percepción de la administradora se sustenta en el contexto que atravesaba en ese momento Miraflores, en donde, como ya se ha indicado, se realizó una fuerte presión por parte de los vecinos y la prensa frente a temas como Tambores por la Paz o los *skaters*.

Cabe mencionar que la administradora al inicio no estaba familiarizada con la red social Facebook pero sus hijas le enseñaron a usarla porque para ella se volvió necesario llegar a más personas y hacer públicas sus denuncias:

“En el caso del Facebook (...) siento que es mas interactivo, cuando estoy contestando, al mismo tiempo estoy chateando con los vecinos. Y por ejemplo, una noticia en Facebook o un comentario, puede tener cien, doscientos comentarios, mucha gente participa. Y la misma municipalidad de Miraflores contesta. Yo estoy inscrita en ellos y ellos en mi perfil.”⁹⁰

La cita permite notar que el tipo de intercambio que fomenta este espacio, al igual que el otro que administra la señora Villa Gómez, es sobre todo entre vecinos y entre ellos y la municipalidad, representada en el Perfil o Página que ha creado en Facebook.

Es probable que los 597 amigos con los que contaba *Vecinos Miraflores Espacio Vecinal* al hacer el estudio no sean mirafloresinos, sin embargo, al igual que el anterior espacio presentado, la administradora confirma la identidad de los usuarios que desean participar para evitar que ingresen *trolls* o personas no allegadas al distrito y mantener el objetivo del espacio:

⁹⁰ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista M. Villa*. Entrevista del 8 de junio a María del Carmen Villa Gómez, administradora del Perfil Facebook “Vecinos Miraflores Espacio Vecinal” y del grupo virtual “Vecinos Miraflores”.

“(…) Como tengo que aceptarlos yo (…) voy a su información, luego voy a sus fotografías; y ya me ha pasado, un señor que ponía una fotografía de perfil y yo decía donde he visto a este caballero (…) entonces le dije que me hiciera el favor de mandarme su correo y su DNI. Me dijo que no tenía DNI sino que tenía pasaporte, entonces le dije que me enviara (…) le dije que yo tengo acceso a cualquier entidad y se desapareció.”⁹¹

Si bien las características del espacio permiten que el mismo sea abierto a los usuarios de Facebook de todo el mundo, la forma de administración que ha realizado Villa Gómez restringe el alcance del mismo. La administradora busca garantizar que los participantes del espacio sean vecino del distrito y que presenten como tales para compartir las problemáticas y posibles soluciones a situaciones concretas que viven en su calle, cuadra o zona; de allí que el espacio cuente con normas de convivencia que buscan que los participantes no se mantengan en el anonimato y que emitan opiniones en base a información –incluso colocando vínculos a diarios o voceros válidos-. Sin duda, en este espacio se busca que los participantes cumplan una serie de deberes o normas que coinciden con las presentadas en el marco teórico cuando se introdujo el término ciberciudadano.

Villa Gómez se toma su rol de administradora en serio, y claro está, dispone del tiempo para ello debido a que es ama de casa y cuenta con un *Smartphone* (Del inglés teléfono inteligente) desde el cual puede revisar y responder los comentarios de sus amigos y seguidores de lista de distribución.

Para ella, las personas que ingresan al espacio que ha creado quieren “comunicar, comunicarse, informarse y participar de su distrito desde casa” e indica que ha podido constatar que su espacio cuenta con un público diverso que va desde jóvenes hasta señoras amas de casa, señores y señoras que trabajan y adultos mayores, quienes le escriben de forma privada frecuentemente debido a que se sienten solos y no tienen con quién

⁹¹ IDEM

compartir. Indica que al inicio la mayoría de participantes eran personas de 50 años en adelante pero que esto ha ido cambiando y que durante el 2010 muchos jóvenes la han agregado.

En cuanto a las temáticas que se tratan en este perfil de Facebook, destaca una vez más el de la gestión del municipio. Son predominantes los contenidos sobre los problemas distritales, sobre todo sobre seguridad ciudadana y obras municipales, siendo pocos los aciertos presentados. Por otro lado, mientras se acerca la fecha de elecciones municipales 2010, se puede notar que aumenta el interés sobre dicho tema.

Por último, la investigadora considera que la actividad de este espacio es media debido a que la administradora lo mantiene actualizado diariamente, colocando noticias y enlaces de interés sobre Miraflores, las cuales suman un promedio de 30 a la semana. Así mismo ha publicado 121 notas sobre temas distritales, sobre todo detallando accidentes ocurridos en el distrito, comunicados o mensajes escritos por las juntas vecinales o dirigidos a autoridades específicas del municipio; estas han recibido un promedio de 5 comentarios cada una. Sin embargo, el nivel de interactividad de la página ha sido categorizado como bajo porque, a pesar de que los amigos pueden comentar en el muro, se realizaron solo un promedio de 23 intervenciones semanales entre *post*, publicación de enlaces y fotos. Además, a ello se suma que el intercambio o interacción entre la administradora y sus amigos es bastante menor al número de publicaciones que la misma publica.

- **Páginas de Facebook vecinales No queremos Museo de la Memoria y En Miraflores no queremos a Masías**

Ambos espacios vecinales, como páginas de Facebook, comparten las mismas características descritas sobre los perfiles de Facebook en cuanto a diseño, tipo de estructura de navegación y nivel de conocimiento del usuario para navegar en ellos. La diferencia radica en que este espacio virtual está tipificado como página porque tiene una dinámica diferente a la del perfil.

En la página, como ya se ha indicado, el contenido es público y los usuarios no requieren de una aceptación. Además, estos no se llaman amigos sino *fans* debido a que para formar parte del espacio deben declararse *fans* del mismo seleccionando la opción de que les gusta. Pero sobre todo, el espacio permite la utilización de otras herramientas con las que el perfil no cuenta, como la creación y participación en foros de discusión entre los miembros.

En ambos casos todas las funciones están habilitadas, por lo que los usuarios pueden publicar comentarios, fotos, enlaces y videos en el muro principal; comentar sobre las publicaciones, fotos, enlaces, videos y notas colocadas por otros; participar en los foros por medio de respuestas; denunciar respuestas de los foros y hacer uso de la opción “me gusta” sobre comentarios, fotos, álbumes de fotos, enlaces, videos y notas publicadas por otros.

El primero de estos espacios que será descrito es el que lleva por nombre *No queremos Museo de la Memoria*.

En la sección de información de la página, el administrador no se identifica ni coloca datos de contacto pero sí indica que la misma ha sido creada el 29 de diciembre de 2009 como posible respuesta a la creación de otro espacio vecinal a favor del museo, el cual fue creado semanas antes.

Tal cual se presenta desde el nombre del espacio, su objetivo de aglomerar a las personas que no están de acuerdo con que se realice un Museo de la Memoria. Según las categorías establecidas por la investigadora, corresponde al objetivo de promover relaciones, pero también para hacer público el descontento de algunos vecinos frente a la construcción de un museo en su distrito y llamar la atención de los medios. Esta categoría, de buscar rebote en los medios a través de las redes sociales, es un aporte nuevo a la investigación.

El número de *fans* de la página bordeaba los 836 a mediados de julio de 2010 pero no se cuenta con datos suficientes para indicar si la mayoría de ellos son vecinos del distrito. Sin embargo, aquellos que participan en la página con comentarios en el muro probablemente sí lo son debido a que se identifican como tales, ya sea de forma expresa, como a través de alusiones a cosas del distrito que los caracterizan como tales. Por ello, el espacio promueve

relación entre vecinos o tal vez entre quienes dicen ser vecinos y vecinos, mas no entre ellos y representantes del municipio u organizaciones políticas o civiles.

La temática en torno a la cual giran los contenidos del espacio es la construcción del museo de la memoria, situaciones referentes al terrorismo que se vivió en nuestro país y alusiones al gobierno de Alberto Fujimori o Alan García, quienes gobernaron durante la época de violencia. Esto es presentado en la siguiente sección, donde se muestran los resultados del análisis de contenido.

Sin bien no se puede aseverar cuál es la razón por la que los usuarios se unen al espacio, se intuye que es por el interés de otorgar su apoyo a una página y causa, convirtiéndose en *fan*, lo cual permite que su red de amigos en Facebook conozca que siguen dicha causa o les interesa el tema. También podría señalarse que se suscriben porque les interesara informarse sobre lo que se publica allí, mas no participar a través de la publicación de comentarios ya que el número de usuarios que participa a través de comentarios es bastante reducido en relación al número total de *fans*, los cuales solo participan como lectores.

Debido a lo antes mencionado, el espacio puede ser tipificado como uno de actividad baja. Los datos indican que en el periodo estudiado, el administrador colocó solo 8 publicaciones, que recibieron en total 14 comentarios. Los fans, por su parte, realizaron también 14 publicaciones en el muro.

El cuanto al espacio *En Miraflores no queremos a Masías*, se puede afirmar que fue creado el 28 de febrero de 2010 debido a que no existe actividad antes de dicha fecha. En cuanto al creador del mismo, este no se presenta ni coloca información de contacto en la sección de información. Por ello, la investigadora, a través de la publicación de comentarios en el muro, le brindó un correo personal y le pidió en varias oportunidades que la contactase con un fin académico pero no obtuvo respuesta.

El objetivo de creación del espacio sí fue colocado explícitamente y puede ser tipificado bajo la categoría fomentar el debate o la discusión ya que el administrador señala que busca reunir a los vecinos para que se pronuncien y den su opinión en contra del ex alcalde

Masías y su gestión. Además, éste indica que los contenidos no deben ser violentos e invita a los participantes a opinar de manera educada, aunque dicha situación no ha ocurrido, tal como se presenta en el detalle del Resultado 4.2.2.

El número de *fans* de la página bordeaba los 4 753 a mediados de julio de 2010 pero no se cuenta con datos suficientes para indicar si la mayoría de ellos son vecinos del distrito. Jimena Sánchez, administradora del Facebook municipal, se animó a afirmar que en este espacio el 60% no era mirafloresino, pero no hay forma de comprobarlo. Por otro lado, al realizar el análisis de los contenidos de la página, se identificaron aproximadamente 5 *trolls*. Uno de ellos, identificado como *El Kouri Troll*, bromeaba abiertamente sobre su condición de cuenta fantasma y hacía las veces de caza *trolls* ocultos, fomentando la desconfianza entre los *fans*.

En cuanto al número de participantes, a diferencia del anterior espacio presentado, este contó con un mayor número de participantes –el cual responde al mayor número de *fans*-. En el periodo estudiado, el administrador colocó en promedio 2 comentarios diarios, publicó un total de 6 álbumes de fotos, los usuarios habilitaron 4 foros de discusión y se colocaron diariamente alrededor de 45 comentarios en cada una de las publicaciones de muro. A pesar de que el espacio posee interactividad alta entre sus miembros y un muy alto número de *fans*, la investigadora considera importante señalar que el porcentaje de personas que participa es bajo en relación al total de suscritos; son siempre los mismos los que intervienen en el intercambio de opiniones.

A pesar de ello, es importante mencionar que el espacio era conocido por la municipalidad y vecinos que administraban otros espacios. Sobre ello, la administradora del Facebook municipal indica:

“Ese grupo se movió a nivel de la red con una buena campaña, con otros medios como la Mula, por ejemplo, y para nosotros fue muy duro. Apenas colgamos el Facebook el año pasado nos dieron con todo (...) creo que los comentarios uno no

los debe borrar, debe dejar que te digan tu vida y dejarlo ahí porque eso es libertad de expresión, eso es democracia.”⁹²

La temática en torno a la cual gira el espacio es la gestión actual, específicamente insultos a Masías por su mala gestión, resaltando cualidades no apreciadas en el mismo como la discriminación, incumplimiento de obras o incapacidad para gestionar el distrito, bajo fomento cultural y restricción de espacios públicos.

Finalmente, cabe mencionar que la página promueve una relación entre quienes dicen ser vecinos, mas no entre ellos y representantes del municipio u organizaciones políticas o civiles.

- **Grupos Facebook Apovemos a Miraflores y a Manuel Masías! y Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito**

Ambos espacios vecinales, como grupos de Facebook, comparten las mismas características que las páginas de Facebook en cuanto a diseño, tipo de estructura de navegación, nivel de conocimiento del usuario para navegar en ellos y funciones habilitadas. La diferencia radica en que este espacio virtual está tipificado como grupo porque, a diferencia de la página, solo puede contener a 5 000 usuarios y está conectado al perfil de la persona que lo administra, lo que permite identificar al creador.

En ambos casos, todas las funciones están habilitadas, por lo que los usuarios pueden publicar comentarios, fotos, enlaces y videos en el muro principal; comentar sobre las publicaciones, fotos, enlaces, videos y notas colocadas por otros; participar en los foros por medio de respuestas; denunciar respuestas de los foros y hacer uso de la opción “me gusta” sobre comentarios, fotos, álbumes de fotos, enlaces, videos y notas publicadas por otros.

⁹² RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista J. Sánchez*. Entrevista del 12 de noviembre a Jimena Sánchez, Encargada de administrar las redes sociales de la municipalidad de Miraflores y el blog Manuel Masías Te escucha durante el periodo 2007-2010.

El primero de estos espacios que será descrito es el que lleva por nombre *Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!*

El grupo fue creado el 11 de marzo de 2010 por Carolina Inchaustegui, quien posee un perfil público de Facebook que le permitió a la investigadora conocer que se trataba de una joven de aproximadamente 24 años que estudia Administración en la Escuela CEPEBAN. Durante los meses que duró la investigación, se trató de contactar a la administradora pero no hubo respuesta.

En la sección de información del espacio no se ha colocado de forma explícita el objetivo de creación del grupo, sin embargo se colocan una serie de cuestionamientos sobre cómo el distrito está ahora mejor que antes, lo que permite deducir que el grupo nace como una contra respuesta a los espacios que aparecieron en contra de Masías y su gestión.

El grupo ha sido caracterizado como uno de baja actividad y el número de miembros es solo 70 personas, incluyendo a la investigadora; no ha habido actividad alguna desde la fecha de su creación, salvo la publicación de un álbum con 4 fotografías de parques mirafloresinos por parte de la administradora.

El espacio no propicia ningún tipo de relación y no existe contenido que permita indicar el interés de los usuarios o las temáticas predominantes.

Por otro lado, el grupo *Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito* fue creado 11 de diciembre de 2009 por Alberto Belaunde, vecino del distrito de Miraflores y egresado de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

En la sección de información el administrador presenta al grupo como un espacio en el que los vecinos y vecinas del distrito apoyan el ofrecimiento de la municipalidad para que el museo se construya en Miraflores.

Belaunde indica que creó el espacio con el objetivo de hacer público el tema y mostrar el respaldo vecinal a la decisión tomada por la gestión de turno. Deja claro que lo hizo sin ningún afán partidario ya que no militaba para el partido del alcalde de dicho periodo, más

bien, cuando la investigadora lo entrevistó, él había iniciado contacto con quienes lideraban la campaña electoral de Somos Perú y Jorge Muñoz. En julio de 2010, el administrador hizo pública su decisión de apoyar a Muñoz en el muro de su grupo.

“El objetivo principal es dar el impacto mediático y que las autoridades de Miraflores se sientan respaldadas (...) hubo una ceremonia pública en el terreno mismo (donde se construiría el museo), ese día le mande una carta a Manuel Masías indicándole que este grupo se había creado, que ya habían en su momento más de 500 vecinos apoyándolo y que nos parecía bacán que se construya (...) al poco tiempo me mando una carta.”⁹³

La mayor actividad del grupo se concentra en el mes de diciembre de 2009, periodo que no corresponde a la temporalidad de este estudio. Esta información podría llevarnos a deducir que la página *No queremos Museo de la Memoria* nace como una contra respuesta a este grupo, debido a que su fecha de creación es finales de diciembre de 2009.

El número total de miembros en julio de 2010 fue de 645 personas, las cuales colocaron solo 5 publicaciones en el muro durante el periodo de estudio, 3 de las cuales contenían enlaces a páginas externas de diarios o blogs de periodistas independientes sobre la importancia de recordar para no repetir actos de violencia. Debido a esto, el grupo ha sido caracterizado como un espacio de baja actividad.

La temática predominante, salvo por un comentario, es la construcción del museo de la memoria en el distrito y noticias relacionadas a ello, donde se otorga información sobre personajes que están a favor de la misma postura, como Beatriz Merino y Susana Villarán.

Finalmente, cabe mencionar que el tipo de relación que ha propiciado el grupo es de intercambio entre vecinos y ex vecinos, ya que quienes colocan contenido en el muro se identifican de estas dos formas.

⁹³ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista A. Belaunde*. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflores a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito

4.2.2. Características de los procesos comunicacionales que se dan en espacios de comunicación mediados por computadora entre la municipalidad y los vecinos de Miraflores

Los procesos de comunicación estudiados adoptan características distintas según el medio en el que tienen lugar y las herramientas disponibles.

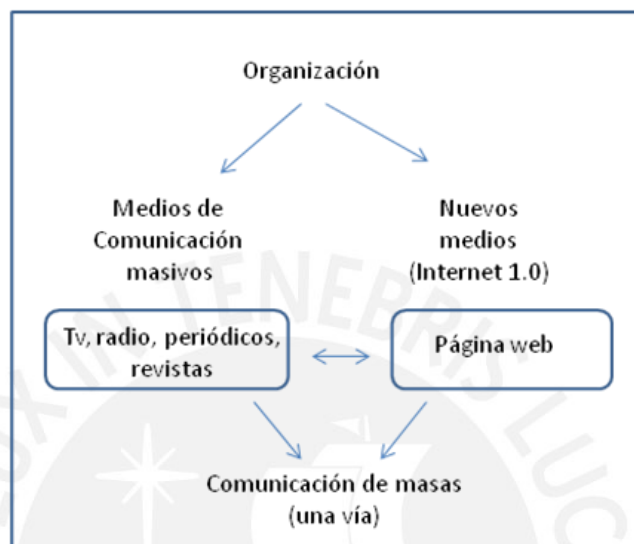
Los procesos de comunicación que tienen lugar en los espacios municipales son liderados y regulados en todo momento por el municipio. Por su parte, el vecino adopta el rol de receptor de contenido ya que la dinámica que se mantiene en los espacios municipales es 1.0 y en el Portal Web de la Municipalidad la comunicación es de tipo informativo, y sus contenidos se han posicionado como una fuente confiable y contrastable para los usuarios que participan del espacio municipal de Facebook y otros vecinales.

En el medio 2.0 que mantiene la municipalidad –página de Facebook-, la interacción e intercambio de contenido son interrumpidos debido a que el muro de la página se encuentra bloqueado. En ese sentido, todo tema es siempre propuesto por la municipalidad y los vecinos solo pueden responder en función de los mismos. Debido a ello no que existe una comunicación dialógica ya que más bien se pretende hacer uso del medio virtual como si fuese un medio masivo y promover mensajes de una sola vía en función de lo que el municipio quiere comunicar, más allá de responder a aquello que el vecino está pidiendo dialogar.

Esta utilización de los nuevos medios por parte de la Municipalidad de Miraflores se puede esquematizar en función de los conceptos presentados por Miguel del Fresno⁹⁴ sobre la reputación en la web 2.0. Como el lector puede apreciar, la municipalidad estaba acostumbrada a la utilización de medios de comunicación masivos para llegar a sus ciudadanos y decidió incursionar en la utilización de los nuevos medios, solo que en vez de

⁹⁴ DEL FRESNO, Miguel (2011) *Cómo investigar la reputación online en los medios sociales de la web 2.0* en Cuaderno de Comunicación Evoca N°5 Identidad digital y reputación online. Madrid: Editorial Evoca Comunicación e Imagen. Pág. 30-33.

entrar en la lógica de comunicación dialógica de los mismos, mantuvo una estrategia de comunicación semejante a la que tenía en la web 1.0, vertical y masiva.



A pesar de esta limitación, los vecinos utilizan el espacio para interactuar entre ellos sobre temas distintos de los propuestos por la municipalidad: si la misma coloca que hay un evento en el parque, los usuarios colocarán debajo que quieren información sobre otro servicio municipal o realizarán manifestar de hartazgo sobre Masias. Ante ello la municipalidad no se pronuncia sino que retoma el mensaje inicial que ha propuesto, otorgando más información sobre ello.

La restricción de expresión del espacio promueve que los usuarios (no hay datos para afirmar si son o no vecinos) emitan mensajes con contenidos primordialmente relacionados a la queja y hartazgo. La postura de la mayoría de usuarios es la de opositores y los contenidos de las publicaciones permiten inferir que su percepción del municipio es la de una entidad personalizada en el alcalde, quien debería tener conocimiento de todo lo que ocurre en el distrito y asegurar que esté todo excelente. En la construcción de esta percepción sin duda ha contribuido el mensaje que emite la municipalidad a través de sus espacios, sobre todo el Facebook, en donde posiciona frente al público que con solo “un

click” y escribir pocas palabras en el teclado, la municipalidad se encargará de que el pedido esté solucionado.

Debido a ello es que los contenidos muestran un vecino frustrado, que por un lado considera que el alcalde debe solucionar todo y publica en sus medios que será así, pero por otro lado se enfrenta a una realidad en la que ello no ocurre. Además, el usuario asume un rol pasivo porque no interviene o participa de lo que ocurre más allá que como observador.

En este sentido, el tipo de participación que promueve la comunicación mediada por computadora de los espacios municipales es simbólico y la investigadora considera que no está contribuyendo a la democracia electrónica porque la inmediatez del medio a la que se enfrenta la municipalidad no le permite implementar una estrategia de concientización a los vecinos, para que conozcan cómo funcionan los procesos municipales, cómo es que funciona cuando uno realiza un requerimiento a través de Facebook, etc.

Por otro lado, los procesos de comunicación en todos los espacios vecinales se caracterizan por ser dialógicos y buscar el intercambio de contenidos entre los integrantes. En todos los espacios es el administrador quien propone los temas en su espacio y promueve la participación de los usuarios alrededor del mismo. En todos los espacios en los que hay interacción, salvo en “En Miraflores no queremos a Masías”, el administrador además regula las dinámicas de comunicación para garantizar que se traten los temas propuestos y evitar que divaguen o publiquen insultos.

Debido a ello el espacio “En Miraflores no queremos a Masías” se caracteriza por el tono burlón y la mayor parte de sus contenidos versan sobre quejas e insultos relacionados a Masías y al distrito. En este espacio vecinal y el administrado por Alberto Belaunde sobre el Museo de la Memoria, el espacio de comunicación se entiende como un medio para lograr otros fines: que Masías no sea reelegido como alcalde de Miraflores o que se construya el Museo de la Memoria en el distrito. El objetivo no es precisamente promover una comunicación dialógica caracterizada por el debate y la argumentación sino obtener mayor número de adeptos a “la causa” para que todo lo que se ha escrito en el espacio sobre

el tema sea leído por otro y se sumen a la causa. Si se obtiene la atención de los medios masivos, la promoción de la causa será aún mejor.

Los contenidos permiten inferir que sobre todo en el espacio “En Miraflores no queremos a Masías”, los participantes sienten que “cumplen” con publicar un mensaje cuyo contenido es queja o burla; con eso ya habrán dejado registrada de forma pública su inconformidad sobre el tema y apoyo a la causa.

Por el contrario, existen espacios vecinales que no han sido creados para lograr específicamente algo, sino valoran el intercambio en sí mismo. Los contenidos de los mensajes que se emiten en los espacios administrados por la Señora Villa Gómez permiten inferir que los participantes están informados de lo que ocurre en el distrito y en gran medida se sienten corresponsables de lo que ocurre en él. Existe mucho cuestionamiento y debate, utilizando argumentos y remitiendo a otras fuentes confiables como libros, revistas o algún medio de comunicación cuando la conversación lo amerita. En esta dinámica de comunicación, no solo la administradora regula las conversaciones sino que los vecinos adoptan también las veces de aclaradores de algún tema o son opositores de los mismos.

La participación que promueve este tipo de espacios vecinal es también simbólica porque se debate mucho a nivel virtual pero todo queda allí; incluso no se llega a una conclusión sobre los temas. La inmediatez del medio promueve que la información se “pierda” en la red porque existe tanta información que en vez de retomar un tema, los usuarios inician una conversación sobre otro asunto.

Esta situación preocupa a la investigadora, ya que lo analizado permite inferir que este tipo de medios promueve tal nivel de interacción e inmediatez que dificulta mantener la atención en un solo asunto, agotando al usuario en vez de contribuir con su desarrollo. Si por ejemplo alguien inicia el proceso de comunicación y emite un mensaje sobre un tema, al minuto dicho mensaje puede haber sido respondido por 3 personas geográficamente distantes, con lo cual no hay una continuidad de diálogo. En este espacio el diálogo se sostiene porque la administradora se encarga de recuperar contenidos y de hacer las veces

de mediadora, lo cual se presenta como algo poco sostenible si se piensa en un intercambio constante entre vecinos y autoridad.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, de forma esquemática, organizados según las categorías definidas para la variable que compone la segunda pregunta de este estudio. Seguidamente, el lector encontrará una presentación detallada sobre los procesos de comunicación que tuvieron lugar en los espacios estudiados.

Indicadores	Procesos comunicacionales en espacio municipal	Procesos comunicacionales en espacio vecinal
Interlocutores	Vecino-Vecino Vecino- no vecino Vecino-administrador de espacio municipalidad Vecino –administrador de espacio vecinal	Vecino-Vecino Vecino- no vecino Vecino –administrador de espacio vecinal Vecino-administrador de espacio municipalidad (1 caso)
Tipo de mensaje en función del contenido	Informativo Queja	Informativo Argumentativo Queja
Tono comunicacional	Coloquial Formal	Coloquial Formal Humorístico/burla
Formas de interacción	Mensajes Fotos Eventos	Mensajes Fotos Foros Notas Fotos

Indicadores	Procesos comunicacionales en espacio municipal	Procesos comunicacionales en espacio vecinal
Nivel de información (sobre acontecimientos del distrito a nivel vecinal y de gobierno local.)	Medio	Medio-alto Bajo
Nivel de comunicación	Informativo: difusionista	Informativo Relacional: dialógica
Roles en el acto comunicacional	Líder (Municipio) Iniciador (Municipio) Seguidor (Vecino) Regulador (Municipio) Aclarador (Municipio) Opositor (Vecino)	Líder (Administrador vecino) Iniciador (Administrador vecino) Seguidor (vecino) Regulador (administrador vecino) Aclarador (Vecino) Opositor (Vecino) Pesimista (Vecino)
Percepción sobre el vecino y su rol	No se reconoce como corresponsable de lo que ocurre en el distrito Considera que la municipalidad no realiza bien su trabajo	No se reconoce como corresponsable de lo que ocurre en el distrito Deben organizarse para generar cambios frente a autoridad que considera incompetente Tiene manifestaciones de hartazgo frente a la gestión local No conoce a los otros vecinos, falta unión

Indicadores	Procesos comunicacionales en espacio municipal	Procesos comunicacionales en espacio vecinal
Percepción sobre la municipalidad y su rol	<p>El alcalde ha hecho muchos cambios positivos.</p> <p>El alcalde es muy capaz.</p> <p>La municipalidad crea espacios virtuales porque le interesa la opinión del vecino</p> <p>Los funcionarios municipales hacen un buen trabajo.</p>	<p>El alcalde no ha hecho nada por el distrito, está peor.</p> <p>Los funcionarios son corruptos.</p> <p>El alcalde es inepto.</p> <p>La municipalidad crea espacios virtuales pero no les interesa la opinión de los vecinos</p> <p>Los funcionarios no están capacitados para administrar la ciudad.</p>
Nivel de participación	<p>Simbólica</p> <p>Manipulación</p>	<p>Simbólica</p> <p>Consultiva - simbólica</p>
Nivel de injerencia en actividades públicas	<p>Alta (municipio)</p> <p>Nula (vecino)</p>	<p>Baja (vecino)</p>
Tipo de responsabilidad política	<p>Poca (vecino): El municipio comunica que con el click de botón se podrá hacer lo que vecino dice.</p> <p>Alta (municipio): Promueve que es el responsable de todo –bueno y malo- que pasa en el distrito.</p>	<p>Poca (vecino): Tienen criterio de que el vecino es corresponsable pero no lo asumen, se quejan y/o lo toman en broma.</p> <p>Muy alto (municipio): Es el encargado de garantizar que todo siempre esté bien en el distrito.</p>
Nivel de compromiso del gobierno en garantizar la participación ciudadana	<p>Bajo: Mantiene espacios institucionales por ley y crea nuevos pero no asegura que sus características permitan el intercambio y la toma de valor de las opiniones ciudadanas.</p>	<p>Nula: en los espacios vecinales no hay contenidos que permitan afirmar que el gobierno tiene algún tipo de compromiso.</p>

El análisis de contenido de los espacios virtuales en estudio se presenta en esta sección de forma separada –vecinal y municipal- debido a las características de cada espacio. Por un lado, los espacios vecinales, tanto los de Facebook como el Google *Group*, poseen herramientas que permiten la interacción entre los usuarios, mientras que los municipales no en todos los casos, fomentando procesos de comunicación diferentes.

Incluso en el caso de los espacios municipales, los datos se presentan de manera independiente porque la Web, el *blog* y el Facebook permiten funcionalidades particulares a los usuarios, quienes acceden y hacen uso diferenciado por sus cualidades.

Si el lector tuviera interés en revisar los contenidos que se analizan en este acápite, los mismos han sido organizados en matrices de análisis. Éstas se encuentran en el disco compacto que fue entregado junto con este informe.⁹⁵

4.2.2.1. Procesos comunicacionales en espacios de comunicación promovidos por la Municipalidad de Miraflores

- Manuel Masías Te escucho

Debido a la dinámica del Blog *Manuel Masías Te escucho*, en la que los contenidos son publicados por la Gerencia de Comunicación e Imagen, los vecinos asumen el rol de receptores en el proceso de comunicación. En él, reciben mensajes de carácter informativo que son emitidos por la figura de Manuel Masías, alcalde del periodo. Luego, el mensaje es interpretado por los interlocutores, quienes gracias a las funciones del medio, pueden realizar una retroalimentación y hacer las veces de emisores de mensajes, publicando un comentario.

⁹⁵ Las matrices se han presentado en formato digital debido a que no era pertinente imprimirlas por su larga extensión y la dificultad que presenta el formato para su lectura.

Los ciberciudadanos cuentan con las herramientas necesarias para participar como emisores de mensajes. Además, como usuarios de la Web conocen de las posibilidades del medio, el cual, de todos los estudiados, es el más accesible porque no obliga a crear una cuenta con usuario y contraseña para ser un interlocutor válido. Sin embargo, a pesar de esas cualidades, el número de participantes no supera las 92 personas en 4 meses, cifra menor a la del bimestre de lanzamiento, en la que alrededor de 260 personas hicieron uso de la herramienta de publicación de comentarios.

El descenso en el número de ciberciudadanos que hacen uso de la herramienta de comunicación dialógica evidencia la disminución de interés de los mismos en lo que el medio les ofrece. Belaunde, administrador de uno de los espacios virtuales vecinales considera que ello puede deberse a que todos los medios de la municipalidad, hasta aquellos que poseen herramientas de comunicación dialógica e intercambio entre los ciberciudadanos, son utilizados como Web 1.0.

“(…) no han captado la lógica blog que es distinta a la lógica Facebook y que es distinta a la lógica de un encarte debajo de una puerta (…) Yo siento que inicialmente puede haber generado un entusiasmo pero percibo que la lógica al final es la distribución. Ninguno de estos espacios ha estado en la expectativa que uno tenía como vecino o como usuario ¿no?”⁹⁶

En este sentido, el blog ha sido utilizado por la municipalidad como un tablón de anuncios en el que colocó mensajes informativos de las obras y logros de la gestión o como un medio de descargo de las acusaciones que recibía en otros espacios. Frente al mismo, los ciberciudadanos actuaron del modo conocido, como lectores y receptores de contenido, tal cual lo hubiesen hecho frente a los medios tradicionales que utilizaba la municipalidad para relacionarse con ellos, como la revista impresa.

⁹⁶ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista A. Belaunde*. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflores a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito

La actitud pasiva de los ciberciudadanos se encuentra presente incluso entre aquellos que sí participan del medio y realizan comentarios. El contenido de sus intervenciones permite deducir que, para ellos, el rol de la municipalidad es la de institución hacedora de obras y beneficios de los cuales ellos son receptores. Frente a las obras que le hace su gobierno ellos se muestran agradecidos. Ello explica que 27 de los 44 comentarios analizados son mensajes de opinión en los que los ciberciudadanos agradecen por los beneficios que reciben. Incluso, algunos comentarios muestran que los ciberciudadanos no se identifican como responsables y coparticipantes de los logros y mejoras del distrito, sino más bien como personas afortunadas por contar con una buena gestión en el periodo. En uno de los comentarios, llama la atención la utilización de palabras como “ojalá”, que evidencia la falta de compromiso de parte de los ciudadanos con las obras y logros del distrito:

“Ojalá que por el bien de Miraflores y de todos nosotros se sigan realizando actividades como esta.”

Si los ciberciudadanos considerasen que parte del rol ciudadano es la de ser observadores y fiscalizadores de quienes han elegido como representantes, no estaríamos frente a comentarios como este u otros en los que se felicitan de manera encarecida la gestión, porque se trata de una función municipal que deberían cumplir con eficiencia y es deber de los ciudadanos asegurar que sea así.

Cuando una gestión es buena, los vecinos la reconocen y ello es positivo. La autora no está argumentando lo contrario. El punto en este caso es que los contenidos de los comentarios vecinales muestran una falta de conocimiento de lo que ocurre en el distrito, porque no se hace referencia a información de otro tipo, más allá de la recibida en el post leído. Es decir, los participantes no evidencian que realizan una contrastación o verificación de información. Ello se traduce en mensajes que no son críticos o argumentativos sino que predomina la opinión.

Además, cabe mencionar que existen 3 personas que han expresado quejas sobre temas que no corresponden a los temas mencionados por Masías en sus *post*, y acto seguido, piden una solución a su problema, el cual solicitan a nombre personal a pesar de que afecta a todos los miraflorinos porque se trata de asuntos como bulla, smog, problemas de agua, etc.

Lo que sucede en esos casos es que la respuesta de Masías a sus “pedidos” no llega. Este solo contesta a través del blog las consultas puntuales que hacen los vecinos sobre los temas que ha tratado en su *post* o cualquier otro referido a dudas vecinales sobre trámites municipales, avances de obras, etc.

Esta situación comunica que la municipalidad es quien controla la comunicación. Ellos son los iniciadores de mensajes, a través de la publicación de *post*, luego gestionan los flujos de comunicación porque pueden optar por dar o no respuesta a los comentarios ciudadanos. Para la investigadora, es comprensible que dar respuesta a todos los mensajes demanda dedicación y tiempo, pero por otro lado, considera que es el deber del municipio hacerlo ya que al habilitar un medio dialógico, tiene conocimiento de la expectativa que genera en los ciudadanos y el tipo de requerimientos que puede recibir.

La intención del Municipio al crear el medio es positiva, como se dio a conocer en el acápite anterior. Incluso, los mensajes de las publicaciones tienen un tono coloquial y cercano, porque el ex alcalde se dirige directamente a cada ciudadano al utilizar el segundo pronombre singular “tú”:

“Quiero agradecerles también por los correos que me has enviado, continúa escribiéndome. Ten la seguridad que valoro y aprecio tu opinión.”

Además, Masías señala en todos sus *post* que invita a los vecinos a compartir comentarios o les indica que queda atento a sus consultas y sugerencias, es decir, expresa apertura por parte de la municipalidad para usar la ventana de intercambio que permite la herramienta 2.0.

Lamentablemente, el mensaje que se pretende comunicar se contrapone a la actitud con la que el municipio maneja los procesos de comunicación, filtrando y no dando respuesta a temas que no han sido priorizados en sus presentaciones. Sin embargo, la actitud de los ciberciudadanos frente a ello se mantiene pasiva.

En cuanto al nivel de injerencia de los vecinos en los asuntos de su localidad, se afirma que es limitado cuando hacen uso de este espacio porque, como ya se ha indicado, el mismo, y la dinámica de comunicación que prevalece en él, solo les permite informarse sobre lo que ocurre en su distrito desde la perspectiva de su gobierno y obtener respuesta a consultas sobre información que es expuesta en el blog y tal vez no les quedó clara. En cuanto al municipio, la dinámica del espacio no le ha permitido realizar consultas y recoger las apreciaciones de los vecinos para incorporarlas en la gestión del mismo, sobre todo porque lo que prevalece es el agradecimiento y felicitación. Dicho mensaje recibido por la municipalidad debe ser tomado con sutileza ya que, como el número de participantes es bajo y no se trata de un porcentaje representativo del distrito, podría no ser acertado.

Lo antes descrito permite inferir que el nivel de participación que se fomenta en el blog no excede la de tipo simbólica, donde el involucramiento del vecino es solo aparente porque no se le ha brindado toda la información disponible, no ha recibido la capacitación o lineamientos necesarios para que haga un uso crítico y fiscalizador del espacio y es poco probable que su opinión sea tomada en cuenta en la gestión, al menos ningún contenido indica expresamente que sea así. Además, el mismo no demuestra interés en involucrarse de otro modo más que a través de los comentarios mencionados.

- **Página Web de la municipalidad de Miraflores**

A diferencia del resto de medio, las características comunicacionales de la Web son descritas escuetamente debido a que la misma no ofrece información valiosa para el estudio porque no cuenta con aplicaciones que permitan el intercambio entre los vecinos o entre los

mismos y el gobierno. Además de que se ha presentado a detalle las características del medio, que es lo que la autora considera más valioso del mismo.

En líneas generales, se puede afirmar que los mensajes que predominan en la web son los informativos, los cuales en su mayoría poseen un tono coloquial pero impersonal. A diferencia del blog de Masías, en este medio municipal no se utiliza el segundo pronombre singular para referirse al vecino, sino que se le habla con mayor respeto, de usted.

Los contenidos de la web no son actualizados con la frecuencia con la que se cambian los contenidos en el resto de medios municipales, ello se debe a las propias características de cada medio. En ese sentido, la web cumple su función informativa porque cuenta con información sobre todos los temas que pueden interesar al vecino. Sin embargo, como se ha mostrado, la información está muy dispersa y desordenada, por lo que realmente no es una página que un usuario promedio se sienta libre de navegar.

La información que se provee en la Web es oficial. Como medio normado y requerido por Ley, todo lo que está en el mismo debiese ser verdadero. Ello es importante porque asegura que los vecinos cuenten con una fuente de información confiable que pueden consultar, lo cual adquiere protagonismo en un contexto como el que enfrenta Miraflores, en donde la proliferación de información sobre los asuntos del distrito es amplia. En ese sentido, se considera que, además de los servicios en línea que permiten ahorrar tiempo al vecino y realizar trámites desde la comodidad de su hogar, el principal aporte del medio es hacer las veces de biblioteca de información confiable a la que los vecinos pueden acudir en caso de duda. Precisamente, como se ha mencionado, la señora Villa Gómez ha manifestado que valora la web porque permite corroborar datos sobre asuntos del distrito, desde historia, una sección especial para el tema de participación ciudadana, otra sobre lugares turísticos, hasta educación, salud y deporte.

- **Perfil de Facebook Municipalidad de Miraflores**

En el Facebook de la municipalidad de Miraflores, los procesos de comunicación tienen lugar entre los propios vecinos y entre ellos y quien administra el espacio, que representa a la institución edil. Además, existe relación entre usuarios de otros distritos y el municipio, y entre ellos y los vecinos de Miraflores. Lamentablemente el análisis de contenido no permite identificar a estos públicos, por lo que los resultados que a continuación se presentan aluden a las publicaciones del municipio y los comentarios elegidos al azar dados por los usuarios, quienes en adelante serán llamados vecinos o ciberciudadanos del distrito.

El intercambio que tiene lugar en este espacio entre municipio y ciberciudadanos se da a través de la colocación de comentarios a las publicaciones en el muro. En este medio, al igual que en el blog, la municipalidad asume el rol de iniciador de la comunicación en todos los casos porque es el único interlocutor autorizado a colocar temas en la agenda, es decir, en su muro.

Como ya se ha mencionado, las reglas de Facebook son diferentes a las que ha establecido la municipalidad en su perfil o página, por lo que la relación entre la misma y los ciberciudadanos que quieren tomar contacto con ella inicia con un sesgo. El interlocutor, de primera mano, no encuentra el muro libre a través del cual quiere expresarse porque esta bloqueado.

“(…) uno tiene que abrir todos los mecanismos posibles para que el vecino: uno, participe mas; dos, crea en su municipalidad; tres, fiscalice, que se cumpla con el buen uso del recurso, con el plan de trabajo y cuatro, porque creo que de esa manera se puede llegar a más condiciones y lógica de una democracia participativa ¿no?”

La cita nos remite a la expectativa de uno de los administradores de espacios vecinales, quien señala que el vecino está esperando que la municipalidad haga un buen uso del recurso. Sin duda, una vez más, las intenciones de la municipalidad han sido positivas al abrir el espacio en Facebook, pero las características básicas del mismo no fomentan una

comunicación dialógica entre dos interlocutores semejantes, ya que en la municipalidad es quien domina la comunicación y posiciona mensajes, desde la colocación de fotografías, la habilitación de temas en los foros y en el muro.

La administradora del espacio virtual del municipio coincide en este debe fomentar una relación de igual a igual, con inmediatez, de allí que el equipo de trabajo detrás del mismo esté conformado por tres personas, las cuales responden los comentarios que se hacen a las publicaciones, incluso los fines de semana.

El tipo de comunicación que predomina en el Facebook municipal es informativo, ya que al igual que en el blog, pero con una frecuencia mayor, se coloca información sobre los logros de la gestión pero además la oferta cultural diaria del distrito. Sobre dichos temas y publicaciones es que el ciberciudadano está autorizado a comentar. Sin embargo, en este medio no ocurre lo mismo que en el blog, en donde los contenidos de los mensajes emitidos por parte de los vecinos eran de felicitación a lo temas publicados.

Como la lógica del Facebook es otra, más dinámica e interactiva, lo que usualmente espera el usuario no es cuantiosa información sino intercambio. Por ello, en este caso el vecino utiliza el espacio que la municipalidad habilita cuando hace una publicación en el muro, para colocar sus comentarios sobre las mismas, a pesar de que se trate de otro tema. Dicha situación es una constante que está presente en el contenido de todas las semanas observadas, aunque no está en la totalidad de la muestra al azar de casos analizados.

A continuación se presenta una cadena de mensajes de la semana del 26 de julio al 1 de Agosto de 2010 para graficar la situación antes descrita. El primer mensaje que se exhibe es el publicado por la municipalidad (*post* en el muro) y los mensajes siguientes han sido publicados por ciberciudadanos:

LA INDIFERENCIA ES LO PEOR!... Vecinos los invitamos a traer sus donaciones para ayudar a nuestros hermanos que están sufriendo los efectos del friaje. Alimentos no perecibles, frazadas, ropa y otros. Centro de Acopio: Frontis de la Municipalidad de Miraflores (Larco 400). Muchas gracias por su solidaridad!	Post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Si, la indiferencia es horrible. Pero también lo es no liquidar a sus ex trabajadores de limpieza. Pagandoles por partes y haciendolos ir varias veces	Rspsta al post en el muro	Usuaría identificada como María Francisca Papa
Uy que cruel esa actitud de la municipalidad si es que es verdad	Rspsta al post en el muro	Usuaría identificada como Ceci Kendzierski
Creo que la gente se olvida que los pagos de planilla no salen de los arbitrios	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Erika García
Estimada María Francisca, estamos cumpliendo con todo el personal cesante. Nos podrías dar los datos del Sr.	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Sr. Venancio Huahuamullo de 70 años de edad con D.N.I. 06987896 ha tenido la mala suerte de cesar el cumple con todos los requisitos ya que sino no le estarían pagando por partes su liquidación cosa que la municipalidad el de personal lo viene paseando ya hace meses que por el solo hecho de ser obrero de limpieza	Rspsta al post en el muro	Usuaría identificada como María Francisca Papa
Veremos el caso y te responderemos a la brevedad	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
El alcalde se presenta a la reelección	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Sunset Boards
Estimada María Francisca, hemos revisado y se ha llegado a un acuerdo con el sr. para hacerle el pago en cuotas. Al mes se le	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores

paga 5 mil soles.		(administrador)
Francamente ya quisiera que me paguen 5 mil soles mensuales	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Erika García
Informate bien cuando te jubiles, porque la liquidación se debe pagar completa y no en puchitos	Rspsta al post en el muro	Usuaría identificada como María Francisca Papa

Como el lector podrá observar, el mensaje a posicionar por parte de la municipalidad era la recolección de donaciones vecinales para quienes padecían la ola de frío. Sin embargo, ni un solo vecino respondió a ese mensaje, sino más bien se colocó otro tema en agenda. La actitud y mensajes de los ciberciudadanos que escriben en el Facebook municipal difiere de la de quienes participan en el blog porque los primeros se encuentran conectados de forma permanente, contestando rápidamente los mensajes que otros vecinos o la municipalidad publican.

Los mensajes publicados durante las semanas de estudio, tanto de la municipalidad como de los vecinos, son de corta extensión, salvo los descargos que realiza la municipalidad sobre algún tema, para lo cual utiliza la herramienta de publicación de notas. Cabe mencionar que en la etapa de observación se publicaron dos notas: “Aclaración sobre elecciones vecinales 2010: legítimas y transparentes” y “Comunicado municipal aclaratorio sobre el manejo de los espacios virtuales por parte de la municipalidad”, debido a que ambas temáticas venían siendo comentadas en el muro de la municipalidad y otros espacios vecinales.

En cuanto a las consultas de los vecinos a la municipalidad, durante los meses observados fueron respondidas con inmediatez, en un máximo de 2 horas. Si no contaba con la respuesta, el administrador indicaba que estaba trabajando en ello y colocaría la información apenas la tuviera. Sin embargo, cabe mencionar que no todas las

intervenciones eran respondidas debido a que sí se aplicaba un filtro, el cual la investigadora considera positivo.

En este medio, cuando el intercambio se daba entre dos o más vecinos, la mayoría de veces el municipio optaba por no intervenir sino más bien dejar que la comunicación se mantenga entre pares, sobre todo cuando la temática predominante eran apreciaciones personales con respecto a una noticia o situación del distrito, como por ejemplo, si la calle Porta estaba o no bien arreglada.

En ese sentido, el municipio solamente daba respuesta cuando se le consultaba directamente o cuando algún vecino realizaba una aseveración que no era correcta sobre un tema, permitiendo que los usuarios participantes de la comunicación como lectores o interlocutores de mensajes, cuenten con información que les permita reflexionar sobre los asuntos de su localidad. Este medio es interesante por ello, porque los usuarios que se unieron como amigos o *fans* pudieron contar con dos versiones de los hechos, enriqueciendo su panorama de conocimiento para la acción y decisión.

La administradora del espacio comenta que no ha sido fácil satisfacer a los vecinos miraflorinos debido a que son exigentes y piden respuesta rápida a sus dudas o consultas. Sánchez considera que para ellos el Facebook es un espacio en el que se expresan sin medir consecuencias, porque al estar detrás de una pantalla y respaldados por un usuario que no necesariamente es verdadero, tienen la licencia de decir lo que quieren. Como se mencionó en el marco teórico, no es complicado crear una identidad falsa en el espacio virtual, lo cual, como nos recuerda Villanueva, no quiere decir que por tener una identificación falsa, lo que se exprese también deba serlo (2005:112).

En este caso, el estar al otro lado del monitor se presenta como una oportunidad de liberación o catarsis para los ciberciudadanos porque pueden compartir sus apreciaciones con los miembros de su comunidad sin restricción. Sin embargo, esta situación no es percibida como positiva para la investigadora debido a que los contenidos revisados denotan que el rol del ciudadano para ellos es el de un personaje que critica de manera

sostenida, lo cual no se asemeja a la codecisión o fiscalización de la gestión sino más bien a la desestimación de la misma, a pesar de que puede tener aciertos también.

Los vecinos, a través de sus comentarios en las publicaciones de la municipalidad y la etiqueta de fotos en las que muestran situaciones con las que no están a gusto, alzan su voz de protesta y resaltan los errores que existen en el distrito, desde alguna tardanza en sacar la basura y una calle rota hasta señalar que la municipalidad no cumple con los pagos salariales.

“(…) la ventaja que tienes de que se quede en el espacio virtual es que también queda registro de que no se hizo nada. El problema antes es que uno llamaba a la municipalidad o mandaba una carta y las únicas personas que se enteraban de este hecho eras tú y quien leía las cartas o quien contestaba el teléfono. Ahora si es un roche para la municipalidad”⁹⁷

El nivel de exposición que adquirió la municipalidad a raíz de la apertura del Facebook fue alto. En ese sentido, los contenidos permiten notar que la misma supo responder al escenario, otorgando información y mensajes cortos y claros sobre las dudas que pudieran expresarse. Ello demanda atención constante al espacio:

“Hemos tratado de democratizar la atención de los funcionarios, todas las consultas de los vecinos que ingresen por Facebook tienen que ser respondidas de inmediato (…) Por ejemplo una vez recibimos un correo un jueves en la noche y la respondimos el sábado en la mañana pero la persona ya había presentado en el Somos una carta de denuncia de queja, de que la municipalidad de Miraflores no le hizo caso ante su consulta”

⁹⁷ RAMOS MURGA, Karina (2010) Transcripción entrevista A. Belaunde. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflores a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito

A continuación se presentan algunas cadenas de mensajes que grafican las afirmaciones antes señaladas y muestran los roles asumidos por los ciberciudadanos y la municipalidad en el espacio virtual administrado por la institución edil.

Cabe mencionar que ambos utilizan en todo momento un tono coloquial, pero son los vecinos quienes también utilizan tono burlón o sarcástico en algunas oportunidades, e incluso insultos. En esos casos, los comentarios fueron eliminados posteriormente por la municipalidad, por lo que el lector no los hallará en la matriz de sistematización.

Estos comentarios tuvieron lugar la primera semana de junio de 2010. La respuesta de los vecinos a la nota publicada por la municipalidad permite al lector notar el ambiente tenso de su muro y el juicio extendido que existe sobre la municipalidad, ya que se repiten comentarios sobre desconfianza o que aluden a situaciones pasadas descritas en el contexto tales como la restricción de espacios públicos.

Desmentido ceremonia calle Tarata: La Srta. Vanessa Quiroga Carbajal si fue tratada con respeto	Nota	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Por qué la municipalidad se la tiene que pasar aclarando cosas? Será que no los creemos tan transparentes. Por suerte ya viene la prox. Gestión	Rspsta a la nota	Vecina identificada como Mónica Rap
Si la gente contradice a la municipalidad, ellos deben aclarar las cosas. Lo malo es que con plena campaña se van a decir muchas cosas	Rspsta a la nota	Vecino identificado como Ricardo Villanueva Meyer Bocanegra

Tal cual se aprecia en la cadena de mensajes, el rol asumido por la municipalidad es la de iniciador de la comunicación. Ello ocurre en todos los contenidos analizados, pero también cumple el rol de aclarador o regulador cuando el proceso lo requiere, tal como se ha señalado anteriormente.

Los mensajes que se presentan a continuación fueron publicados la última semana de junio de 2010, específicamente el día lunes 28. Si bien la cadena de mensajes es larga, se ha considerado pertinente colocarla para que el lector pueda apreciar todo lo antes indicado: roles y tono comunicacional, la percepción que tiene el vecino del municipio y el grado de información que este le otorga. Para una mejor identificación, se ha resaltado en color rojo las intervenciones vecinales en las que el tono de la comunicación es sarcástico y hace alusión a eventos pasados.

Estimados amigos. Que tengan una feliz semana	Post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Tengo una pregunta. Es el centro Ricardo Palma en donde estan dictando chino mandarín?	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Ablapepe Erazo
Vamos consultar y te respondemos a la brevedad. <i>(minutos después, coloca otro comentario)</i> Hemos consultado y no se dictan clases de chino mandarín	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Temporada de conciertos de rock en Miraflores	Post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Dónde se consiguen las entradas?	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Yannick Carrasco
Puedes comprar las entradas en el auditorio Ricardo Palma el día del concierto	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
El rock es cultura. Que bueno que hagan esto	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Ricardo Villanueva Meyer Bocanegra
Hola, me parece una muy buena iniciativa. Me gustaría que mi banda sea incluida en la selección. Nosotros siempre tocamos junta a la iglesia, pero	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Daniel Beteta

nos botan.		
Estimado Daniel, el problema de tocar junto a la iglesia es la buya que se ocasiona durante la misa. Por favor escríbele un correo al alcalde:manuelmasias@manuelmasias.com con copia al gerente de cultura: miguel.molinari@miraflores.gob.pe para ver tu caso.	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Nunca tocamos en horario de misa, pero igual nos botan y piensan que mendigamos cuando en verdad alegramos a la gente	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Daniel Beteta
Estimado Daniel, lo más conveniente sería que busques un lugar adecuado	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
Lo más conveniente sería que nos valoren	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Daniel Beteta
Todas las expresiones artísticas son bienvenidas	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)
<i>Serenazgo no piensa eso. Deberían hacerlos escuchas música</i>	<i>Rspsta al post en el muro</i>	<i>Usuario identificado como Daniel Beteta</i>
<i>La municipalidad tiene la razón, deberían tocar en un lugar más apropiado como el parque Maria Reiche. Seguro que tu música es buena</i>	<i>Rspsta al post en el muro</i>	<i>Vecinos identificados como Hipólito Hernán Yrigoyen y William F. Altamiza</i>
En otros países dejan tocar a la gente en las calles (New York) En el parque María Reiche hubo un escándalo hace poco	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como Fabio D. Miranda

El lector ha podido comprender la dinámica de comunicación de este espacio, por lo que ahora se indicará de qué manera ello permite la injerencia de los vecinos en los asuntos de su localidad y el nivel de participación que propicia.

Recordemos que, según la Ley N° 27783, Ley de bases de la descentralización, el municipio tiene la obligación de promover la participación ciudadana, específicamente en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo y presupuestos. El mecanismo a través del cual canaliza ello son las juntas vecinales. Entonces, ¿qué papel juega el Facebook? La pregunta es pertinente en tanto que se ha abierto un nuevo espacio que permite la interacción inmediata y de todo aquel que posea una cuenta en Facebook, lo cual en el distrito de Miraflores es alto si se considera que el 98% tiene educación superior y un ingreso por sobre la media nacional.

El representante de la Gerencia de Defensoría y Participación Vecinal y la administradora del Facebook, de la Gerencia de Comunicación e Imagen, no coinciden en su apreciación sobre la forma en la que este medio aporta a la gestión. Para el primero, la norma es la que define el actuar del municipio y actualmente no está normado el poseer una cuenta o página de Facebook, por ello considera que no se puede dar al vecino el mensaje errado de que realizar una consulta a través de Facebook tiene la misma validez que la que se hace a través de mesa de partes al presentar una carta o dejar una solicitud. Lo primero queda en el espacio del Facebook, mientras que lo segundo abre un proceso administrativo con un registro en el municipio, ya que se crea un expediente con un número establecido, el cual es otorgado al vecino para que monitoree su estatus desde la Web Institucional.

En ese esquema, la duda que surge es por qué no se repotenció la Web con aplicaciones que permitan la comunicación dialógica e inmediata entre el municipio y los vecinos en vez de optar por abrir un nuevo espacio. La respuesta de Sánchez es que el municipio debe buscar a los ciudadanos en donde ellos están, para que puedan participar de la gestión, a la par que mantienen contacto con sus redes de vecinos y amigos.

Para la municipalidad no fue suficiente habilitar la opción de realizar consultar formales o trámites regulares a través de correo electrónico o teléfono, por ello consideraron ingresar al Facebook.

“(…) hemos recibido quejas, reclamos, pedidos, que no han tenido un trámite administrativo. Por ejemplo, ruidos molestos. La denuncia se recibió primero por Facebook y por ello la municipalidad va y fiscaliza y es la municipalidad la que inicia el trámite. Otro ejemplo. Tengo miedo que se me vaya a caer la casa, entonces nos comunicamos con fiscalización y pedimos una inspección”⁹⁸

La cita permite notar que, en su afán por acercarse al ciudadano, el municipio de Miraflores ha comunicado el mensaje de que participar de la cosa pública del distrito está a un clic de distancia y basta con contar con algunos minutos y una conexión a Internet para que se solucionen los problemas. Si bien esto puede verse como positivo, la investigadora no está de acuerdo, debido a que el rol del ciudadano que se genera, de ambas partes, es la de aquel que no tiene que asumir responsabilidades frente a lo que ocurre en el distrito porque cuenta con un dispositivo electrónico que garantizará, en teoría, el rápido actuar del municipio.

Si el municipio es el único responsable de lo bueno o malo que ocurre, cada vez que algo no satisfaga al vecino, este será el culpable. Como éste no conoce los procedimientos formales del municipio o aquello que puede hacer como vecino, utilizará el mecanismo que conoce y que ha sido promovido desde la municipalidad: hacerlo público en Facebook. En cierta forma esto explica el tono de los mensajes emitidos por los vecinos y el grado de exigencia que se le solicita a la institución edil.

⁹⁸ RAMOS MURGA, Karina (2010) Transcripción entrevista J. Sánchez. Entrevista del 12 de noviembre a Jimena Sánchez, Encargada de administrar las redes sociales de la municipalidad de Miraflores y el blog Manuel Masías Te escucha durante el periodo 2007-2010.

En palabras de un vecino de Miraflores que administra un espacio vecinal, esta situación se comprende de la siguiente manera:

“Yo conozco a muchos vecinos con muchas ideas, con muchas propuestas pero como te decía, no van a la municipalidad porque es perder media mañana. Pero si pueden dedicarle 15 minutos en las noches durante la semana a este espacio ¿no? Entonces este sí me parece una buena herramienta de democracia (...)”⁹⁹

Se puede afirmar entonces que el Facebook Municipal, a pesar de las herramientas de comunicación que bloqueó, como la publicación libre de mensajes, ha acercado la gestión del distrito a los ciudadanos pero a la par que los exentó de responsabilidades sobre el mismo.

Esta situación no es sostenible para la investigadora y debilita las relaciones entre vecinos porque el trato con el municipio se vuelve algo directo, de tú a tú, donde el vecino trasmite las quejas que para él –no para su comunidad- deben solucionarse, y la municipalidad encabeza la comunicación y controla los mensajes que se hacen públicos.

Por ello, a pesar de que algunos procesos de comunicación que han tenido lugar en el Facebook municipal han facilitado una gestión de coparticipación, como el que se mostrará en breve, la investigadora ha tipificado el nivel de participación como simbólico. Esto se debe a que no considera que es responsable ni real comunicarle al vecino que existirá un buzón de recepción de sugerencias y quejas abierto y otorgando respuesta las 24 horas del día, así como no es posible incorporar la participación de todos los vecinos a la gestión.

A pesar de que el municipio apuesta por acercar la gestión a los vecinos, quienes administran Facebook son conscientes de la situación antes descrita:

⁹⁹ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista A. Belaunde*. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflores a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito

Nosotros tenemos caseritos que entran a los espacios de la municipalidad todo el tiempo (...) una vecina colocó una vez 40 *post* en un solo día. Otra es una señora, por ejemplo, que todos los días tomaba fotos a todo lo que estuviera mal, a una banquita rota, una coca cola en el suelo. Como que bueno (...)”

Las reglas deben ser muy claras para que, como se indicó en el marco teórico, la utilización de las TIC por parte del gobierno y los ciudadanos contribuya a fortalecer la democracia representativa y no fomente un modo de gobierno paralelo. Se trata de un nuevo proceso en el que se aprende a través del ejercicio, por ello no se debe menospreciar los logros que se han obtenido. De allí que, para cerrar la descripción de espacios virtuales municipales se ha optado por presentar una cadena de mensajes para que el lector vea que es posible una coparticipación en los asuntos del distrito cuando los vecinos identifican algún problema que hacen público en Facebook y luego el municipio lo soluciona. Estos mensajes fueron publicados la primera semana de junio de 2010.

Quisiera pedirles que señalicen la esquina de la calle Sabogal y Leguía.	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Fabiola Dorich
Estimada Fabiola, ya hemos ordenado la señalización de esa esquina y un rompemuelle. Rocío, esperamos que los vecinos estén interesados en los foros, pues para nosotros es importante la comunicación	Rspsta al post en el muro	Municipalidad de Miraflores (administrador)

4.2.2.2. Procesos comunicacionales en espacios de comunicación promovidos por los vecinos

Los medios virtuales administrados por los vecinos son presentados de manera agrupada porque todos, salvo el Grupo Facebook *Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!*, presentan un mismo nivel de interacción entre vecinos mirafloresinos –o quienes dicen serlo-, promoviendo una comunicación dialógica entre los mismos.

A pesar de ello, existen algunas diferencias en las características de comunicación de cada espacio, las cuales son marcadas por los criterios que otorgan los administradores de los espacios. Ellos, en todos los casos cumplen el rol de reguladores en las relaciones para asegurar cierto nivel de convivencia de la comunidad que se ha reunido por una causa específica: a favor de Masías, en contra de él, a favor del museo de la memoria, en contra de él o para intercambiar puntos de vista e informarse sobre los asuntos que tienen lugar en el distrito.

La página de Facebook *En Miraflores no queremos a Masías*, a diferencia de las demás, se caracteriza por el predominio de un tono burlón o sarcástico. Esta situación tiene lugar debido a que el administrador no limita de forma alguna los comentarios de los ciberciudadanos en su espacio. Incluso, el administrador se expresó utilizando un tono sarcástico todas las veces que publicó un contenido en el periodo estudiado.

A continuación se presenta una cadena de mensajes que fueron publicados en dicho espacio entre el 19 y el 30 de abril de 2010. El lector puede corroborar el rol del administrador como iniciador de la dinámica antes mencionada, en la que Masías es la piñata que todos quieren golpear. En esta página predomina el uso de lisuras y malas palabras, las cuales son utilizadas para describir a Masías y su gestión.

Para quienes no vieron la noticia de SOMOS del sabado 20 de marzo en la que el alcalde dice que es inocente pero que la prensa ha creado un falso Masias, pero que él es bien bueno, acá pueden verla (enlace)	Post en el muro	Usuario identificado como Carmen María Guevara Protzel
jajaja LAS PELOTAS! MASIAS SE VIENE ABAJO!	Rspsta al post en el muro	Arthur Valderrama Colpaerth
Para conchudo EL	Rspsta al post en el muro	Medalit Porras
Hijito, toma tu sopa o viene EL MASIAS...	Rspsta al post en el muro	Mauricio Bouroncle Rivera
jajajajaja, que buena jajajaja que Masias vaya a trabajar al Especial del humor de Carlos Alvarez	Rspsta al post en el muro	Marisol del Castillo

María del Carmen Villa Gómez, administradora del Facebook y el Google Group *Vecinos Miraflorinos* dio su apreciación sobre este espacio. Ella, como ya se ha indicado, realiza su función con sagacidad, por ello considera que la falta de límites que existen en el espacio desvirtúa el fin del mismo y los logros que obtienen otros grupos vecinales en la red:

“(…) No sabes quién es el administrador, y como no sabes, no hay calidad moral para decir no hagas esto, no digas esto (...) Empezó mal desde el momento que el administrador no se ha identificado (...) aun así debe decir cuáles son sus límites. Yo no veo que nunca les llamen la atención, dejan que digan cualquier barbaridad.”

Esta percepción es compartida por Belaunde, administrador del grupo de Facebook *Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito*, quien considera que el objetivo en base al cual se crea el espacio virtual no debe perderse. Para asegurarlo, el rol

del administrador es regular y mediar los procesos de comunicación que tienen lugar en el mismo:

(...) Si yo veo un mensaje de alguien que está vendiendo productos orgánicos en la página del museo de la memoria, no tengo ningún reparo de sacarlo porque no es el espacio (...) si tú quieres que una página de Facebook cumpla su objetivo, primero tienes que tener claro cuál es y qué acciones debes tomar para que ello se cumpla.”

Cabe mencionar que esto se presenta como paradójico debido a que, por un lado, los vecinos piden a la municipalidad que promueva una comunicación más libre en su espacio de Facebook, a través de la habilitación del muro, y la critican duramente cuando elimina algún comentario, aunque suelen hacerlo porque son ofensivos. Pero, por otro lado, cuando los vecinos son los líderes del espacio, establecen sus propias reglas para lograr sus objetivos y no tienen reparos en eliminar comentarios que no se alineen a los mismos, por ejemplo.

En la página *No queremos Museo de la Memoria*, el administrador es quien propone los temas y presenta información a sus miembros, sobre todo cuando luego de algunas semanas no ha habido actividad alguna. Incluso los interpela a cuestionarse. A continuación se presenta una publicación realizada por el mismo el 19 de marzo de 2010:

“¿¿¿Se han dado cuenta que están muy silenciosos??? Nadie habla ya del museo. Que estará pasando. Después de la reunión de MVLL con Rafael Rey, silencio. Masías no dice nada, Alan García tampoco, ni MVLL. ¿Qué pasa?”

Cabe mencionar que, cuando el objetivo del grupo es claro, los ciberciudadanos que se suscriben al mismo participan en función de lo previsto. En el *Google Group* que lidera la señora Villa Gómez, los tipos de mensajes que predominan son los informativos y argumentativos. Es el espacio en el que los contenidos tienen mayor extensión debido al detalle con el que los vecinos explican sus puntos de vista. La administradora se siente

satisfecha de los grupos que ha consolidado, a los cuales ella se ha encargado de proveer información sobre el distrito diariamente, intentando mantener la imparcialidad sobre los temas o presentando varias fuentes.

A continuación se han resumido las intervenciones de los miembros del *Google Group* estudiado (manteniendo su esencia) para graficar lo antes expuesto al lector. Como verá, las opiniones de los ciberciudadanos son apoyadas en datos como la ley (colocando vínculos a la misma) y también noticias.

Quién se postula a la alcaldía de nuestro distrito? Si alguien se reelige no debe renunciar a su mandato? Masías debería acatar la ley	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Carlos Klujer
Se sabe que Masías no renuncia y se reelige	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Luciano Revoredo
El objetivo de la norma es que no se utilice el dinero de la municipalidad para las campañas. Así que también debería aplicar para quienes piensan en la reelección	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Carlos Klujer
Hay que hablar con conocimiento de causa. Luciano Revoredo tiene la razón	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Ricardo Sánchez- Serra
Hay que saber interpretar la leyes y no leerlas de acuerdo a lo que conviene	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Carlos Klujer
Sr. Klujer la ley dice muy claro que no es obligatorio para quienes postulen a la reelección	Rspsta al mensaje	Vecina identificada como Laura Gonzáles
Está clarísimo	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Ricardo Sánchez- Serra
Lo que usted dice sr. Klujer es muy lógico, pero lamentablemente la ley no lo dice así.	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Luciano Revoredo

Es suscrito mail enviado de Andina tuvo una mala interpretación, agradezco la aclaración	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como José Carlos de la Fuente
--	-------------------	---

Si bien pareciera no tener relevancia, el lector habrá notado que la ortografía de las personas que participan en este grupo es mejor que en otros, ya que en la mayoría de casos cumplen las reglas de tildación y no abusan de las abreviaciones. Es pertinente señalar esto en tanto que permite caracterizar la comunicación del grupo como una más premeditada, en la que los miembros se preocupan por informarse y tener un intercambio que aporte a la construcción del *demos-saber* al que hacía referencia Sartori.

Por otro lado, cabe mencionar que el espacio que lidera Villa Gómez en Facebook no posee las mismas cualidades. Los mensajes son más escuetos y carentes de argumentación por la dinámica interactiva del medio Facebook, en la que los mensajes se publican y comentan con mayor velocidad. Sin embargo, el recurso de utilizar vínculos a otras páginas como soporte informativo se mantiene. La administradora realiza por lo menos un enlace diario a alguno de los medios que utiliza la municipalidad, ya sea para informar a los vecinos sobre algo emitido por la misma, como para que, a través de etiquetas de fotos o en el muro, el municipio se informe de los temas que se tratan en su espacio. El municipio, por su parte, hace seguimiento de las interacciones que tienen lugar en el espacio vecinal que ella administra y participan en el acto comunicacional como aclaradores, otorgando datos o información. Dicha situación no ocurre en el resto de espacios vecinales. La municipalidad solo interactúa con los vecinos de este medio:

“En el mío (espacio de Facebook que administra), yo copio y pego la propaganda, pero ellos lo que hacen más es contestar o aclarar algo. Generalmente no interactúan (La Municipalidad) con mi correo vecinal o con mi página de Facebook. Lo que hacen es entrar simplemente para hacer una aclaración. Señores esto no es así, esto está equivocado o es de esta forma.”¹⁰⁰

¹⁰⁰ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista M. Villa*. Entrevista del 8 de junio a María del Carmen Villa Gómez, administradora del Perfil Facebook “Vecinos Miraflores Espacio Vecinal” y del grupo virtual “Vecinos Miraflores”.

Aquí se coloca un ejemplo de lo antes descrito. En él también se aprecian los roles que ejercen la administradora y los vecinos en la comunicación, así como el tipo de mensajes que expresan, según lo ya tipificado. Para simplificar la información, se han agrupado algunos mensajes y se han eliminado los que contenían contenidos semejantes.

Aclaración: el alcalde Masías desmiente una afirmación del Sr. Christian Galdames y denuncia que recibe correos groseros por su parte (<i>se etiqueta a la municipalidad</i>)	Nota	Vecinos miraflores espacio vecinal
Que bueno que Masías de la cara, en tiempo de campaña seguro mucha gente se quiere aprovechar	Rspsta a la nota	Vecina identificada como Rosa Gómez
Es obvio que la campaña de Galdames no es gratuita y no debemos apoyar las mentiras	Rspsta a la nota	Vecino identificado como Wieland Kafka
He oído de gente que no quiere a Masías muchas cosas, pero sin pruebas no se puede creer. Yo he aprovechado grandes cosas hechas en su gestión	Rspsta a la nota	Vecina identificada como Gloria Rossel
No creo que tengan potestas para hablar sobre el tema. No pertenezco a ningún partido ni recibo plata. En los últimos 10 años la zona en donde vivo ha sufrido grandes cambios para mal por licencias que ha dado la municipalidad	Rspsta a la nota	Vecino identificado como Christian Jorge Galdame Revoredo
Creo que sería bueno analizar el porqué del malestar de los vecinos y creo que si ha habido desaciertos. Estos espacios promueven la falta de comunicación que existe. Yo me mantendré imparcial	Rspsta a la nota	Vecina identificada como Maricarme Villagómez de Loayza
Creo que todos tienen el derecho a pertenecer a cualquier partido político que deseen, y también de exigir cosas, pero todo con educación	Rspsta a la nota	Vecino identificado como Wieland Kafka

Estimada María del Carmen, mi unico objetivo es denunciar malas gestiones que se han dado y que han afectado a la calidad de vida de mi vecindario	Rspsta a la nota	Vecino identificado como Christian Jorge Galdame Revoredo
Yo le he escrito varios correos a Masías y algunos groseros expresando mi opinión. Pero, nunca he sido grosero en este espacio	Rspsta a la nota	Vecino identificado como Christian Jorge Galdame Revoredo

En cuanto al grado de conocimiento que poseen los vecinos sobre lo que ocurre en el distrito, los contenidos analizados permiten afirmar que es mayor en los espacios administrados por la señora Villa Gómez, en los cuales se tratan todos los temas de interés vecinal, de allí el nombre *Miraflores Espacio Vecinal*. En cambio en los otros, se tratan temas puntuales que no permiten a la investigadora conocer si los participantes están al tanto de lo que acontece en su distrito con respecto a otros asuntos.

Sin embargo, en el espacio *En Miraflores no queremos a Masías*, los participantes muestran con sus comentarios que poseen conocimiento sobre los desaciertos de Masías. Si bien la mayoría de veces se mantiene el tono sarcástico y burlón, a la par los usuarios señalan problemas del distrito que les afectan directamente de forma personal. Esta situación se asemeja a la descrita en el Facebook municipal.

El mensaje que prima en todo momento en ese espacio es la queja. No se han encontrado mensajes propositivos, salvo al inicio del estudio, que se observó el caso de dos personas aisladas que propusieron a los participantes tomar de forma más seria el grupo, pero obtuvieron insultos como respuesta. No han sido considerados en el análisis por no representar una constante. A continuación se presenta una cadena de mensajes (resumida) del 17 al 23 de mayo de 2010 que grafica lo señalado:

Quién nos cuenta alguna perla del alcalde M	Post en el muro	En Miraflores no queremos a Masías
Cosa rara, este fin vi algo bueno de la gestión http://www.festimateperu.com/	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Gonzalo Cobo
Ya es muy tarde para remediar todo, que se vaya a su casa	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Luis de la Cuba
No hace ni un carajo por la seguridad, estan robando un montón. Y serenazgo? La policía?	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Daniel Biasevich
Cuanto nos han costado los letreros franeleros agracediendo a castañeda por el metropolitano	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Romina Salvatierra
No quiero defenderlo, pero el FESTIMATE esta bueno y lo deben continuar	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Gonzalo Cobo
el millonario grass sintético que estan poniendo o por poner en el Bonilla?	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Jota Hurtado
la prostituida calle de las pizzas y serenazgo, como llaman para cobrar los impuestos LADRONES MERCENARIOS	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Alfix Escobar
Que tal edificios que estan construyendo y la municipalidad que aprueba su construcción si siquiera verificar que cumplan con los requisitos mínimos	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Diego Grados
Que estan reventando Alcafores, bajandose los árboles para seguro poner ladrillitos	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Wendy Jara
En la Av. Casimiro Ulloa, que es super estrecha siempre en hora punta ponen un camión a recoger la maleza	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Josef Zielinski
Ricardo Palma, desde el zanjón hasta la aurora parece la luna por los huecos	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Fernando Grados

Masías se jacta de tener la mejor flota de serenazgo y auxilio mecánico. Muchas veces he necesitado ayuda y no han podido hacer nada. La grúa siempre esta malograda y los serenos paran gileando a las natchas más que ayudando	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Angel Lima Peru
En la av. Ejercito han puesto semáforos que solo obstaculizan el tránsito. Por ejemplo el que esta frente al coliseo	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Cecilia Remón
Ese semáforo es para que entres a Levoland a comprar tu tucson, te da tiempo. La costa verde esta llena de huecos	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Jaime Pinillos
Siento contradecir a mi estimada, pero el que han puesto en la cuadra 4, frente al skatepark si es súper útil. Era imposible pasar	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Jota Hurtado
No sé, pero el del coliseo no tiene sentido. Podrían también poner semáforos con botones	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Cecilia Remón
En la av. Roca y Bologna piensa ponerle foquitos a todos los árboles	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Omar Salazar Calderon
Que como que adivino, el tráfico en el centro de miraflores es un asco. Gracias M	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Fernando Grados
Deberían implementar el circuito lunar porque todo es hueco, o es el reflejo de la luna	Rspsta al post en el muro	Vecina identificada como Carmen María Guevara

En cuanto a la percepción que tienen los ciberciudadanos sobre su rol y el de la municipalidad frente a los asuntos de la localidad, varía en cada espacio. *En Miraflores no queremos a Masías* la ineficiencia que ellos atribuyen al municipio la han personificado en la imagen de Masías, a quien culpan de todos los problemas de Miraflores. Ningún contenido de los analizados en el periodo de estudio muestra que los vecinos se identifican como corresponsables de los acontecimientos del distrito, tanto de los aciertos como los

desaciertos. Además, en el espacio mencionado los vecinos no han realizado en ninguna oportunidad propuestas de mejora a los temas sobre los cuales se quejan. Esto permite evidenciar que, para ellos, el rol del vecino es la de receptor de beneficios. Como sienten que su rol se ha visto vulnerado, se quejan para que les hagan caso.

Por su parte, el rol del municipio como institución no se explicita a través de los contenidos publicado, pero sí es personalizado en la figura del alcalde a quien se considera incapaz e ineficiente; ello permite deducir que el rol ideal del municipio para ellos es la de una institución que posee un buen líder y es hacedor de obras que ellos pueden disfrutar.

En dicho espacio los participantes no han desarrollado un sentido crítico sobre el involucramiento del ciudadano en la cosa pública, debido a que prima la queja por la queja, considerando que a través de la publicación de las mismas en la red, van a ser consideradas por el municipio. Dicho razonamiento no es descabellado si se considera el contexto de Miraflores y la forma a través de la cual Tambores por la Paz y los *Skaters* batallaron sus causas en la Web.

La investigadora considero interesante mostrar que las características de los procesos comunicacionales que tienen lugar en espacio vecinal descrito, se presentan incómodos para un vecino que participa activamente del espacio de la señora Villa Gómez, Wieland Kafka. Él ha señalado en 3 oportunidades durante el periodo en estudio, que los participantes caen en la incongruencia por culpar a Masías de todo lo que ocurre. Para él se trata de no a Masías, pero con fundamento. Esta situación evidencia la diferente lógica en función de la cual operan los dos espacios vecinales estudiados. A continuación se presenta una cadena de mensajes que fue publicada entre el 14 y el 20 de junio de 2010:

Masías tiene 2 muerto más por accidente en edificio en construcción en miraflores	Post en el muro	Usuario identificado como El Observador de Lima
Y qué culpa tiene Masías de forma directa? Es poco serio culparlo de estas cosas y le quita seriedad a las críticas a su gestión	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Wieland Kafka

Aquí una respuesta ante una cadena de más de 15 mensajes, cuya temática era el número de obras que se estaban haciendo en el distrito. El participante comentó:

Si no hace nada, lo critican. Si rompe pistas dicen que es por campaña. En qué quedamos?	Rspsta al post en el muro	Vecino identificado como Wieland Kafka
--	---------------------------	--

Por otro lado, en los espacios administrados por la señora Villa Gómez, la percepción que se tiene del municipio es la de una institución que los representa y requiere de la colaboración o involucramiento de los vecinos para la consecución de logros. Es importante recordar que el *Google Group Vecinos Miraflores* inició con un grupo de vecinos de las juntas vecinales; ello podría explicar el mayor compromiso que se evidencia en los contenidos analizados de este espacio.

En cuanto al rol que tienen del vecino mirafloresino, se puede inferir que es la de un ciudadano informado que debe involucrarse de manera directa en los asuntos de la localidad porque es corresponsable, además pide explicaciones a la gestión porque tiene la información necesaria para ello cuando corresponde. A pesar de esta identificación, los vecinos que participan de los grupos reconocen su falta de pro activismo frente al rol de ciudadano que consideran ideal.

Cabe mencionar que la administradora del espacio explicita el compromiso que tiene con el distrito y los vecinos. Señala que, debido a que cuenta con tiempo porque es ama de casa, encausa los comentarios, requerimientos o propuestas de los vecinos a la municipalidad de manera directa, acercándose personalmente cuando es necesario. En el municipio la reconocen como líder vecinal a pesar de que formalmente no está inscrita como tal a través de los espacios institucionalizados de participación. Al respecto, ella señala lo siguiente:

“(…) mucho revuelo arma mi presencia en la municipalidad, porque creen que estoy yendo a fiscalizar (...) entonces cuando voy se hace mucho revoltijo ahí. Yo

me doy cuenta por ejemplo, cuando voy a pagar mis impuestos y alrededor empieza un movimiento (...)»¹⁰¹

La siguiente cadena de mensajes (han sido resumidos, manteniendo su esencia), fue publicada entre el 24 y el 30 de mayo de 2010 en el Google *Group*. Los contenidos muestran que los participantes se consideran copartícipes de la gestión, como se ha afirmado. El lector notará que los usuarios utilizan conceptos como conciencia cívica, falta de identificación con el distrito y desinterés.

Urnas vacías, las peores elecciones vecinales de la historia: Amigos, 1900 vecinos fueron a votar? Pero si era de esperarse, dieron regalos. Hay que pensar bien antes de votar en Octubre. Yo siento vergüenza ajena.	Mensaje	Vecino identificado como Alan Villanueva
El peor error, anunciar un sorteo para invitar a los vecinos. Quienes esperaban llegar?	Rspsta al mensaje	Vecina identificada como Anace del Castillo
No me joroben, regalar electrodomésticos para incentivar que la gente vaya. Fueron solo 1977 personas, antes iban 6 mil aprox. Han gastado demasiado dinero, quiero una tostadora, porque la mía esta malograda.	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Jhon Quezada
Sr. Quezada, si fueran tan amable de recordarme en qué año tuvimos a 6 mil votantes que no lo recuerdo.	Rspsta al mensaje	Vecina identificada como María del Carmen Villagómez
Francamente María del Carmen, yo tampoco recuerdo esa cifra	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Hernando Zule
Por favor, le pido a todos los que critican, que primero se debería hacer un autorevisión para que	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Felipe Valdivia

¹⁰¹ IDEM

así haya un resultado. Hay soluciones y si no, busquémoslas.		
El ausentismos en estas elecciones ha sido histórico. Se pueden dar muchas justificaciones, pero el mirafloresino está harto de tanta improvisación. El ambiente electoral ha marcado más fallas de la gestión	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Armando Minaya
Estimados vecinos, en miraflores esta habiendo un crecimiento poblacional, muchos han venido de otros distritos y no les interesa participar. También le sumamos la desunión que hay entre nosotros. Necesitamos más conciencia cívica e integrar a los nuevos habitantes	Rspsta al mensaje	Vecina identificada como Graciela Fernández
En mi opinión los vecinos no se identifican con la gestión del alcalde y por eso no quieren participar. Esperemos que se vaya pronto	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Henry Bryan Pérez
Creo que más que esta desconfianza es un gran desinterés sobre las cosas que suceden a nuestro alrededor. No se puede culpar al alcalde cuando nosotros tampoco le tomamos interés	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Orestes Vaggi
No existe civismo en miraflores. No nos vengas con que es culpa del alcalde. Las cosas comienzan en casa.	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Juan Carlos Torres
Yo creo que en el municipio debe haber gente del distrito. Masías nos prometió meter a vecinos a la municipalidad, pero al llegar a la alcaldía se olvidó. A la gente de la municipalidad no les importa lo que suceda acá, porque no son de acá	Rspsta al mensaje	Vecino identificado como Jorge José Luis

Al respecto, los espacios que se expresan a favor y en contra del museo de la memoria, no cuentan con contenido que permita identificar cuál es la percepción que sus usuarios tienen sobre el rol del vecino miraflorentino y el municipio. Sin embargo, por el uso que hacen del espacio se podría indicar que, para los mismos, el rol del ciudadano es el de expresar sus puntos de vista frente a las situaciones con las que no está de acuerdo en el distrito y hacerlas públicas a través de espacios como Facebook.

Finalmente, estas características de los procesos comunicacionales descritos permiten señalar que la participación que se promueve en los espacios vecinales es de tipo simbólica. Esto es así ya que los ciberciudadanos participan de manera aparente en los asuntos de su localidad al obviar que existe una relación con sus autoridades. Como se ha señalado, se relacionan mayormente solo entre sí, a diversos niveles, desde la queja hasta la información y la argumentación que contribuye a la formación del *demos-saber*, pero no mantienen relación con su gobierno local, el cual ha sido elegido por ellos como su representante legítimo.

Esto evidencia la existencia de un riesgo a la participación, causado por la distribución del poder, ya que cuando los vecinos interactúan entre sí no establecen la forma a través de la cual harán llegar sus apreciaciones, comentarios o propuestas a sus representantes. La desconfianza que expresan hacia los mismos, ha propiciado que los espacios virtuales sean vistos como un camino más eficiente para la consecución de objetivos concretos, ya sea posicionar la idea de que Masías es un incapaz, que el museo de la memoria debe o no construirse o que los vecinos pueden intercambiar opiniones e información sobre el distrito.

Solo en el caso de los espacios administrados por la señora Villa Gómez, se puede afirmar que se promueve una participación de tipo consultiva, aunque en realidad para la autora debe tipificarse como aparente porque los participantes de sus espacios participan del proceso simbólicamente. Se afirma esto debido a que, por la personalidad y liderazgo de la administradora, ella encausa las sugerencias o consultas de los vecinos al gobierno local, independientemente de que ellos se los pidan, y luego otorga la respuesta a los vecinos. Al hacer las veces de celestina entre ambos, la vecina deslinda de responsabilidad política a los

vecinos que participan de sus espacios, quienes no participan de manera directa en el proceso de consulta y codecisión con el gobierno.

4.2.3. Características de los procesos comunicacionales que se dan en el espacio virtual entre los vecinos y la Municipalidad de Miraflores que indiquen en la participación ciudadana en el ámbito no virtual

La información presentada sobre las características de los espacios y los procesos comunicacionales que tienen lugar al interior de los mismos, permite afirmar que en sí mismos no promueven una participación en el ámbito no virtual.

La única relación encontrada entre los espacios virtuales analizados y el espacio físico es que en 2 de los casos los espacios son utilizados de forma instrumental, como medios para llegar a fines específicos. La lógica es que al captar más usuarios y asegurar que exista comunicación entre ellos entorno a un tema, será más sencillo posicionar dicho tema en la agenda virtual y mediática de la localidad o país. En este sentido se entiende Internet como una ventana al mundo, que permite mostrar actitudes a favor o en contra de temas.

Sin embargo, más allá de este tipo de relación, los contenidos analizados no evidencian que la propuesta de los vecinos de trascender la participación del espacio virtual al físico con una acción, reunión, u otro, efectivamente se haya realizado. La siguiente cadena de mensajes emitidos en el espacio *En Miraflores no queremos a Masías* entre el 31 de mayo y el 6 de junio de 2010, permite evidenciar dicha situación. Cabe mencionar que en este espacio las publicaciones reciben entre 5 y 8 comentarios promedio, pero ante este mensaje el número de respuestas fue considerablemente menor:

Por qué no pegamos una foto del indeseable con una leyenda que diga en miraflores no queremos a Masías en nuestro carros y ventanas de casas	Post en el muro	Usuario identificado como El observador
Porque eso no sirve de nada ya te dije jajaja	Rspsta al post en	Vecino identificado como

	el muro	William F. Altamiza
Claro que sí, porque lourdes sabría que no lo queremos. Ella lo apoya, le dio dinero. Lee bien antes de comentar.	Rspsta al post en el muro	Usuario identificado como El observador

En los procesos comunicacionales que tienen lugar en los espacios administrados por la señora Villa Gómez ocurre algo similar. A pesar de que los mensajes predominantes son de carácter informativo y argumentativo, antes que quejas e insultos como el espacio anterior, los ciberciudadanos debaten los temas de su interés sin establecer acuerdos. Dicha situación se repite de manera constante en este espacio, pero nadie asume públicamente la responsabilidad de encausar los temas, salvo la administradora. A continuación un ejemplo de lo mencionado a través de los comentarios publicados entre el 3y el 9 de mayo de 2010. El lector podrá notar que existe el interés de los ciudadanos por delimitar plataformas u alianzas entre ellos, estableciendo responsabilidades que van más allá de comentar en un espacio virtual vecinal, pero no se llega a ningún acuerdo. Acto seguido, se vuelve a la lógica Web y se propone como alternativa publicar el problema en otro espacio vecinal virtual, como si eso fuese a solucionarlo, y los ciberciudadanos se deslindan de la responsabilidad política. Nótese el último comentario de la cadena.

Pistas estrechas y constructoras invasoras: las constructoras nos perjudican	Álbum de fotos	Vecinos miraflores espacio vecinal
Lo primero es pedirle a la municipalidad que modifique la zonificación	Rspsta al álbum de fotos	Vecina identificada como Fabiola Dorich
Debemos crear una plataforma de responsabilidades para saber qué cosas son labor nuestras y cuales de la municipalidad. Que bueno que este espacio exista	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Gonzalo Cobo
Acá también participan lo de la municipalidad, así que sería bueno que tomaran nota y además escribirles.	Rspsta al álbum de fotos	Vecina identificada como Fabiola Dorich

Cuando construyeron Larcomar dejaron a Miraflores son concha acústica, voto por un proyecto para recuperarla	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Gonzalo Cobo y Fabiola Dorich
Fabiola, lamentablemente tu te crees dueña de la vía pública. He visto varios de los comentarios que has hecho	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Christian Jorge Galdame Revoredo
Creo que esta discusión es infructosa. Se ha puesto un paradero en la puerta de un colegio, el problema es crear el paradero ahí. En muchos lugares esta prohibido eso pues hay preferencia a los niños	Rspsta al álbum de fotos	Vecina identificada como Fabiola Dorich
Deberían postear esto en la página de En Miraflores no queremos a Masías	Rspsta al álbum de fotos	Usuario identificado como Daniel Be
Cuando se instalaron los colegios no había tráfico vehicular ni de peatonales que ahora hay y por eso es que ellos deben de adecuarse a la necesidad de la ciudad.	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Christian Jorge Galdame Revoredo
Fabiola, si mal no recuerdo hace un tiempo te quejabas por un problema similar en el velatorio del carmelitas donde los carros estacionados molestaban	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Wieland Kafka
Si pues, es la misma lógica, pero la responsabilidad es también de la municipalidad	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Miguel Patiño Bottino
Wieland, pero hay una diferencia entre niñas y adultos	Rspsta al álbum de fotos	Vecina identificada como Fabiola Dorich
Pero también debes admitir que el problema es el de la municipalidad	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Miguel Patiño Bottino
Si, pero las monjas no tienen ninguna responsabilidad	Rspsta al álbum de fotos	Vecina identificada como Fabiola Dorich y Miguel Patiño

No sé de quién sea la responsabilidad, pero deben quejarse con las autoridades (municipalidad y colegios)	Rspsta al álbum de fotos	Vecino identificado como Wieland Kafka
---	--------------------------	--

Debido a que los contenidos publicados en los espacios analizados no aportan mayores datos para responder a la interrogante de la investigadora, también se ha incluido la apreciación de los administradores de los espacios vecinales estudiados. En ambos casos indicaron que el objetivo del espacio creado se cumplía y trascendía la participación a un ámbito más allá del virtual. Esto se contrapone a la información recabada a través del análisis de los contenidos publicados en dichos espacios.

En el grupo de Facebook *Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito*, no fueron los procesos comunicacionales que ocurrieron al interior del espacio los que propiciaron que la participación trascienda al espacio físico, sino la forma a través de la cual Belaunde administró el mismo.

Por la misma lógica del Facebook, él pudo promocionar el grupo que había creado frente a una red de contactos vinculada a activismo político y periodismo independiente en la Web, como la Mula.pe. Su objetivo era captar la atención mediática y posicionar el tema en la agenda. Para ello, necesitaba adeptos al grupo, por lo que los procesos que ocurrían al interior no fueron en sí mismos la razón que atrajo a los medios, sino el hecho de que otras personas se hayan adscrito. Esta situación es semejante en la página *En Miraflores no queremos a Masías*, ya que los medios pusieron atención en la misma debido al número de adeptos que alcanzó, antes que los mensajes al interior de la misma, los cuales han sido caracterizados como quejas e insultos.

Belaunde presenta la situación de su espacio de la siguiente manera:

“(…) yo diría que la pagina sirvió esencialmente para cumplir el objetivo del respaldo mediático, nunca tuvo intenciones de crearse como un espacio de vigilancia o discusión que permanezca en el tiempo más allá del contexto político.”¹⁰²

En el caso de los espacios que administra Villa Gómez, los contenidos analizados en los tres meses de observación no permiten inferir que las relaciones generadas en los mismos trascendieron en algún tipo de participación ciudadana en el espacio físico. No obstante, la administradora indicó que, como para ella es fundamental la interacción física y conocer a las personas con las que entabla relación a través del espacio virtual, ha realizado reuniones de camaradería entre sus miembros. Estas reuniones surgen por iniciativa de la administradora, mas no de los ciberciudadanos que participan en sus medios, además de que tienen un fin social antes que político:

“(…) Yo reúno a mis vecinos. Busco un sitio público y lo hago. No llego a todos pero en grupos nos reunimos y tomamos fotografías, nos conocemos y ya tenemos un grupo grande (…) lo que hago para que se conozcan mejor es que publico en Vecinos Miraflorinos el día de su cumpleaños.”¹⁰³

Por último, otro tipo de trascendencia del espacio virtual al físico en los medios que administra Villa Gómez ocurre cuando ella llama o visita a alguna autoridad del gobierno local para tratar con ella un tema que se discutió primero en el medio virtual. Sin embargo, no se le puede atribuir al proceso de comunicación ocurrido en el espacio virtual el carácter de generador del encuentro físico entre la administradora y las autoridades. Es sí una razón,

¹⁰² RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista A. Belaunde*. Entrevista del 13 de junio a Alberto Belaunde, Administrador de la página de Facebook Miraflorinos a favor del Museo de la Memoria en nuestro distrito

¹⁰³ RAMOS MURGA, Karina (2010) *Transcripción entrevista M. Villa*. Entrevista del 8 de junio a María del Carmen Villa Gómez, administradora del Perfil Facebook “Vecinos Miraflorinos Espacio Vecinal” y del grupo virtual “Vecinos Miraflorinos”.

efectivamente, pero dadas las cualidades de Villa Gómez, como su entusiasmo y alto grado de involucramiento con los asuntos del distrito, tal vez independientemente de las características que haya asumido el acto comunicacional y el interés de los participantes de *Vecinos Miraflores*, igual ella hubiera encausado el requerimiento.



Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

El estudio ha permitido obtener información valiosa para responder a las preguntas de investigación.

1. En cuanto al primer cuestionamiento, los datos permiten corroborar la hipótesis 1 planteada debido a que los espacios administrados por el gobierno local tienen características que dificultan la interacción entre vecinos, y entre los mismos y la municipalidad. Las funcionalidades predeterminadas de los medios no han sido aprovechadas por el municipio para promover un acercamiento con los ciudadanos sino que han alterado la herramienta 2.0, lo cual ha alejado al ciberciudadano y aumentado su nivel de desconfianza en la gestión y su transparencia. Un hito importante, que seguro quedará en el recuerdo de los mirafloresinos, es el bloqueo del muro de la página municipal en la red social Facebook.
2. La hipótesis 2 difiere en cierta medida de lo obtenido como resultado. Se planteó que los espacios virtuales administrados por los vecinos permiten interacciones que fortalecen el capital social y propician una participación que trasciende lo simbólico. Sin embargo, los resultados indican que las interacciones entre los vecinos son fugaces, mientras están en el medio, y los problemas que identifican en el distrito se encuentran relacionados directamente a ellos, personalizándolos, lo cual más bien podría debilitar el tejido social y la asociatividad de la comunidad mirafloresina. Así mismo, el trato individual que el vecino puede mantener con el municipio a través del Facebook que administra el último, también contribuye a la individualización de los asuntos públicos, los cuales son compartidos de forma directa con el gobierno sin tener que interactuar con otros vecinos, ni requerir de intermediarios. Ello se detectó como un riesgo potencial porque es difícil garantizar su sostenibilidad, tanto por el tiempo como por los recursos que demanda.

Por otro lado, sorprenden los resultados con respecto al involucramiento de los ciudadanos con los asuntos de su localidad y el grado de compromiso que asumen

frente a los mismos. Sin afán de ser pesimistas, los resultados indican que en el periodo de estudio, los vecinos miraflorinos utilizaron los espacios de comunicación, en su mayoría, como paneles de quejas en los que ellos no se miraron para buscar soluciones. A pesar de que la investigadora quiso evitar el sesgo electoral, el mismo estuvo presente ya que los vecinos, disconformes con la gestión de turno, se mostraban interesados en conocer las nuevas opciones de candidatos para su distrito. Esto pudo haber influido de cierta manera en los datos recabados.

3. Los datos obtenidos no permitieron responder adecuadamente a la tercera inquietud de la investigadora. Según los mismos, se corroboraría la hipótesis planteada de que los procesos comunicacionales que tienen lugar en los espacios virtuales, tanto vecinales como gubernamentales, no promueven por sí mismos la participación e involucramiento con la cosa pública en el espacio físico. Sugiero tomar estas afirmaciones como punto de partida para una nueva investigación que ahonde sobre este tema, el cual la autora considera crucial porque puede contribuir a establecer nuevas teorías sobre la relación que existe entre espacio virtual y físico, y la participación ciudadana, para contribuir, por qué no, a desmitificar algunas afirmaciones extendidas en nuestra sociedad como que las TIC son un riesgo porque aíslan al ciudadano en vez de conectarlo con otros y disfrutar de sus espacios públicos fuera de la computadora.

En base a estos resultados, la autora ha establecido breves recomendaciones que podrían fomentar procesos de comunicación más participativos entre los gobiernos y sus vecinos.

En el caso de uso de TIC en Miraflores, se ha potenciado más el e-gobierno que la e-democracia debido a que el uso del medio virtual ha permitido al municipio liderar el proceso y cumplir sus objetivos en cuanto a aplicación de tecnología y eficiencia, por ejemplo. Sin embargo, ello no se ha traducido en un fortalecimiento de la relación con el vecino. El análisis de los resultados permite notar que no se consideró una estrategia de comunicación participativa en la concepción misma del gobierno electrónico miraflorino,

sino que se mantuvo una estrategia de comunicación de masas, con enfoque vertical, en la que el municipio es el creador de contenidos exclusivo y busca posicionar mensajes en sus ciudadanos antes que mantener el diálogo con los mismos.

Por ello, tomando como aprendizaje el caso de Miraflores, se sugiere que si algún gobierno toma la decisión de participar y realizar acciones en el mundo *online* o virtual es indispensable que cuente primero con una plataforma *offline* que respalde dicho actuar. Dicho de otro modo, las organizaciones, como el gobierno, mantienen un tipo de comunicación al interior de la misma, lo cual forma parte de la cultura organizacional y de la forma en la que actúa en su día a día. Además, mantienen un tipo de comunicación con sus grupos de interés en el espacio físico, hacia afuera. Ambas cosas –la estrategia detrás de la comunicación interna y externa– serán la base para definir cómo será la comunicación que mantendrán en el espacio virtual con sus grupos de interés.

La autora considera que existen preguntas que una organización debiese considerar primero para conocer si su cultura organizacional se basa en una comunicación vertical u horizontal, si se escuchan los unos a los otros y si tienen conocimiento de cómo utilizar los nuevos medios: está dispuesta la organización a abrir una canal público para que todos sus grupos de interés puedan decir lo que antes no habían podido, está acostumbrada dicha organización a mantener conversación con ellos, o crucialmente, está dispuesta a seguir la lógica 2.0 y mantener una conversación permanente con los usuarios para responder a todos sus comentarios.

En definitiva, si el gobierno quiere entrar en una dinámica de gobierno electrónico y utilizar Internet como una herramienta de desarrollo y participación, a juicio de la autora, deberá considerar la utilización de los nuevos medios con lógica web 2.0, para promover el intercambio con sus vecinos. Las consecuencias podrían ser diversas ya que el vecino contará con un espacio público libre para expresarse, con una ventana abierta para expresar todo lo que quiere y en igualdad de condiciones que la institución porque poseen las mismas herramientas.

En este sentido, la autora considera que es fundamental que la estrategia a implementar considere algún tipo de acercamiento previo al vecino, antes de diseñar y realizar el lanzamiento de la web 2.0. Esto va a permitir romper la lógica comunicacional de diseñar y delimitar mensajes de comunicación para la comunidad pero sin considerarla, para dar paso a estrategias que se basen en las necesidades reales de la población y se valide con ellos la pertinencia de los mensajes para garantizar que no resulten ajenos. Este trabajo no es sencillo, sobre todo porque requiere dedicación de tiempo en intercambio y validaciones con líderes vecinales, pero se sugiere como un punto de partida importante desde el enfoque de la comunicación para el desarrollo.

Además, se sugiere mantener reuniones en el espacio físico con los líderes vecinales para que a través de ellos se continúe la promoción de la utilización de los nuevos medios, así como la realización de piezas de comunicación masiva que permitan posicionar el mismo mensaje, como volantes e incluso colocar el tema en el recibo de impuesto predial para captar la atención del vecino y maximizar la utilización de la herramienta.

Por otro lado, más allá de la estrategia de comunicación y de la forma a través de la cual se comunicarán los mensajes, es crucial que el municipio defina primero las características del gobierno electrónico y el alcance de la utilización de los nuevos medios. Un error del municipio de Miraflores fue no exponer ante sus vecinos el objetivo del espacio y la dinámica de su funcionamiento. Por ello cuando aparecieron preguntas por parte de los vecinos, el municipio no supo cómo responder: ¿Va a ser igual realizar una solicitud a través de Facebook que en la municipalidad? ¿Qué tipos de requerimiento serán atendidos en dicho espacio? ¿Quién lo administra?

La implementación de gobierno electrónico no se limita a utilizar las redes sociales que están de moda, como ya se ha reflexionado en el marco teórico, sino a utilizar la Internet y las herramientas que ofrece para democratizar el gobierno, que pueda ser más eficiente y transparente en su gestión. Entonces, ¿es la solución Facebook? ¿Es mejor crear un espacio nuevo? Pues la autora no cree que la solución sea necesariamente crear nuevos espacios, sobre todo si se hace en base a la idea de que está de moda antes que por tener un objetivo

de comunicación claro. La autora considera que puede ser más positivo repotenciar o mejorar aquellos medios con los que ya cuenta la entidad, sobre todo porque en muchas oportunidades suelen estar posicionados en el público objetivo. En el caso de la Municipalidad de Miraflores, se contaba con una Web que ofrecía servicios en línea interesantes, por ello la investigadora considera que en dicho caso particular no fue un acierto lanzarse a la piscina del Facebook para promover la democracia electrónica, sobre todo porque si bien existía mucho entusiasmo y buena disposición, los resultados muestran que no existía una estrategia administrativa y comunicacional sólida.

Por ello, si existe una entidad como Miraflores, que tiene una Web con contenidos desorganizados y una gráfica poco atractiva, se debe comenzar por solucionar eso. Luego, en función de la capacidad administrativa del organismo y de un estudio sobre las necesidades de los vecinos, se debe evaluar si es posible otorgar servicios en línea a través de la Web. Paso seguido, se debe evaluar cómo continuar repotenciando el medio pero si ya no es posible o el medio no cumple con nuevos objetivos de comunicación trazados como promover el diálogo, entonces se debe incursionar en nuevos medios.

La autora considera que una municipalidad con las características socioeconómicas de Miraflores, no solo podría mirar el Facebook como una opción, sino que podría incursionar en un proyecto virtual que le permita cohesionar a la población y a su vez comunicarse con ella de forma horizontal. El desarrollo de una Intranet, a la cual se podría acceder con un enlace desde la Web, es un recurso que la autora sugiere explorar. La intranet puede permitir el desarrollo de perfiles vecinales y acercar a los vecinos a sus juntas vecinales, realizar trámites en línea y además desarrollar herramientas colaborativas como foros y chats entorno a temáticas. Se sugiere definir días y horarios específicos en los que no solo el alcalde, sino los gerentes, subgerente y juntas vecinales puedan participar para fortalecer los vínculos con los vecinos. Esto último contribuirá a mostrar el trabajo que realiza la municipalidad y disminuir la percepción que tiene el vecino de que la municipalidad es personificada en el alcalde.

Sin duda un proyecto como el mencionado solo podría ser llevado a cabo por municipios que cuenten con un presupuesto considerable y características poblacionales semejantes a Miraflores, como San Isidro, La Molina o Surco. Sin embargo, no por ello la idea debería ser desestimada, ya que este tipo de propuestas es justamente aplicable a dichas realidades, en donde tanto la población como la autoridad requieren medios que permitan acercarlos y facilitarles trámites, así como respuestas en menor tiempo. Es evidente que el proyecto no es aplicable a otros distritos que tienen problemáticas que trabajar antes de incursionar en la promoción de la democracia electrónica.



Capítulo 6: Bibliografía

ALBORNOZ, Belén y Martín RIVERO

2007 *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. Quito: FLACSO.

ALFARO, Rosa María

2003 *Ciudadan@as “de a de veras”. Una propuesta de vigilancia de la gestión pública desde un enfoque comunicacional*. Lima: Calandria.

2009 *Eclipse en la representación política* Lima: Calandria.

ARENDT, Hannah

1993 *La condición humana*. Barcelona: Paidós.

ARNES, Rolando y Jessica BENSÁ

1998 *Participación social en el Perú. Análisis y comentarios*. Lima: IDS.

ARNSTEIN, Sherry

1969 *A Ladder of Citizen Participation*. Journal of the American Planning Association. Vol. 35 N° 4.

BAELLA, Alfonso

2010 *Yo Quiero Ser Presidente*. Lima: Baella

BARBER, Benjamín

1984 *Strong democracy: participatory politics for a new age*. California: Universidad de California.

BOBBIO, Norberto

1996 *El filósofo y la política*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

CABRERO, Enrique

2003 *Políticas Públicas Municipales: una agenda en construcción* México: Ed. CIDE- Miguel Ángel Porrúa.

CALANDRIA.

1995 *Los medios, nuevas plazas para la democracia*. Lima: Calandria.

CALETTI, Sergio

2002 *Comunicación, política y espacio público. Notas para repensar la democracia en la sociedad contemporánea*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.

CALETTI, Sergio

2001 *Siete tesis sobre comunicación y política*, en *Diálogos de la Comunicación*, Felafacs, núm. 63.

CASTELLS, Manuel

1997 *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Volumen 1, *La sociedad red*. Madrid: Alianza Editorial.

CASTRO, Raquel

2000 *Siete obstáculos para la participación ciudadana. El municipio de Yoro-Honduras*. CLACSO: Buenos Aires.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

2002 *Ley N° 27783. Ley de Bases de la Descentralización*. 20 de julio.

2003 *Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades*. 27 de mayo.

2003 *Ley 28056 Ley Marco del Presupuesto Participativo*. 07 de agosto.

2004 *Ley 28278 Ley de radio u televisión*. 15 de julio.

CORTINA, Adela

2009 *Las fronteras de la persona. El valor de los animales, la dignidad de los humanos.*
Madrid: Taurus.

DAVIS, Mike

2004 *Variaciones sobre un parque temático “Fuerte Los Ángeles”.* Barcelona.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

2000 *Situación de la libertad de expresión en el Perú: setiembre 1996-setiembre 2000.*
Informe N° 48. Lima: Defensoría del Pueblo.

DEL FRESNO, Miguel

2011 *Cómo investigar la reputación online en los medios sociales de la web 2.0 en*
Cuaderno de Comunicación Evoca N°5 Identidad digital y reputación online.
Madrid: Editorial Evoca Comunicación e Imagen.

DELGADO, Manuel

2002 *Disoluciones urbanas.* Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.

EL COMERCIO

1970 “La expropiación de los diarios *Expreso* y *Extra*”. *El Comercio*. Lima, 5 de mayo, p.
2.

FINQUELIEVICH, Susana

2000 *Ciudadanos a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio.* Buenos Aires:
Ediciones Ciccus.

FISHKIN, James

1995 *Democracia y deliberación. Nuevas perspectivas para la reforma democrática.*
Barcelona: Ediciones Ariel.

FLORES GALINDO, Alberto

1994 *Buscando a un Inca. Identidad y utopía en los Andes*. Lima: Editorial Horizonte.

GAITAN, Juan y José Piñuel

1998 *Técnicas de investigación en Comunicación Social*. Madrid: Editorial Síntesis

GANUZA, Alvarez

2003 *Democracia y presupuestos participativos*. Barcelona: Icaria Editorial.

GOFFMAN, Erving

1981 *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.

GOLDSTEIN, Roxana

2007 “El impacto de las TIC en la gobernabilidad democrática para el desarrollo humano”. En KAUFMAN, Ester. *Políticas públicas y tecnología: Líneas de acción para América Latina*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.

GONZALES, Antonia

2008 *La implicación ciudadana en el gobierno local: Del debate teórico a la experiencia participativa*. Lima: Jurado Nacional de Elecciones.

GROMPONE, Romeo

1998 *Fujimori, neopopulismo y comunicación política. Documento de trabajo N° 43*. Lima: IEP.

1999 *Las nuevas reglas del juego. Transformaciones sociales, culturales y políticas en Lima*. Lima: IEP.

2004 *Posibilidades y límites de experiencias de promoción de la participación ciudadana en el Perú*. Lima: IEP.

GUMUCIO, Alfonso

- 1994 *El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social* en Investigación y desarrollo Vol. 12, No. 001. Colombia: Universidad del Norte de Barranquilla. pp 2-23.
- 2001 *El Haciendo olas: historia de la comunicación participativa para el cambio social*. Nueva York: Rockefeller Foundations.

HAMBLETON, S. y Hogget P.

- 1994 *A framework for understanding area-based decentralization*. Local Government Policy Marketing. Vol. 20, N° 4, pp 5-12.

HART, Roger

- 1993 *La participación de los niños: de la participación simbólica a la participación auténtica*. Bogotá: Editorial Nueva Gente.

KAUFMAN, Ester

- 2007 *Políticas públicas y tecnología: Líneas de acción para América Latina*. Buenos Aires: La Crujía Ediciones.

KLIKSBERG, Bernardo

- 1998 *Seis tesis no convencionales sobre participación* en Instituciones y desarrollo. Barcelona: PNUD, Red de Gobernabilidad y Desarrollo Institucional.

LEWIS, Sean

- 1996 *News and society in the greek polis*. Carolina del Norte: Chapel Hill.

LINARES, Cecilia

- 1996 *Centro de Investigación y Desarrollo de la Cultura Cubana*. La Habana: Editorial José Martí.

MARIN, Antonio

2009 *La nueva comunicación*. Editorial Trotta.

MARSHALL, Thomas

1998 *Ciudadanía y clase social*. Madrid: Alianza Editorial.

MANRIQUE, Nelson

2006 “Democracia y Nación la promesa pendiente” En: *La Democracia en el Perú: Proceso histórico y agenda pendiente*, pp. 17-49. Lima: PNUD.

MERINO, María Isabel y Miguel GIUSTI

2001 *Ciudadanos en la Sociedad de la Información*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

2010 Instructivo N° 001-2010-EF/76.01. Instructivo para el presupuesto participativo basado en resultados. 26 de marzo.

NICKSON, Andrew

2000 *Los retos de los gobiernos locales en América Latina* en Revista Síntesis, N° 33-34, enero-diciembre, pp. 41-60.

NINO, Carlos

1997 *La constitución de la democracia deliberativa*. Barcelona: Gedisa.

PANFICHI, Aldo

2007 *Participación ciudadana en el Perú: Disputas, confluencias y tensiones*.
Lima: Fondo Editorial PUCP.

PEREZ, Antonio-Enrique

2004 *¿Ciberciudadani@ o ciudadaní@.com?* Barcelona: Gedisa.

PEREZ, S.

1999 *Gobierno y Participación Ciudadana en Quórum* Año VIII, No. 68, septiembre-octubre, Ciudad de México.

PNUD

2004 *La democracia en América Latina: Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos*. Buenos Aires: Alfaguara.

Programa Pro Descentralización (PRODES)

2005 *Plan de desarrollo concertado: modulo planeamiento concertado e institucional*. Lima: PRODES

PUTNAM, Robert

1993 *Para hacer que la democracia funcione*. Caracas: Editorial Galac.

QUISPE, Edgar

2008 *El Sistema político local en el Perú: participación y liderazgo político*.

RACELIS, Mary

1997 “Movilizando la población para el desarrollo social. Enfoques y técnicas para la participación popular” En Bernardo Kliksberg. *Pobreza. Un tema impostergable. Nuevas respuestas al nivel mundial*. Fondo de Cultura Económica.

SARTORI, Giovanni

1991 “Democracia”. En *Revista de Ciencia Política*, volumen XIII, números 1 y 2. Instituto de Ciencia Política de la PUC-Chile.

1994 *¿Qué es la Democracia?* Bogotá: Altamir Ediciones.

1997 *Homo videns. La sociedad teledirigida*. México: Taurus.

SANCHEZ, Jimena

2009 *Legislación sobre participación ciudadana en municipalidades: fortalezas y debilidades*, en Red Perú.

SEN, Amartya

2000 *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Editorial Planeta.

SINCLAR, Robert K.

1999 *Democracia y participación en Atenas*. Madrid: Alianza Editorial.

SORKIN, Michael

2004 *Variaciones sobre un parque temático: La nueva ciudad americana y el fin del espacio público*. Barcelona: Gustavo Gill.

TANAKA, Martín

1999 *El poder visto desde abajo: Democracia, educación y ciudadanía en espacios locales*. Primera parte, cap. II. Lima: IEP, pp. 103-153.

2000 *Valores democráticos y participación ciudadana en el Perú*. Lima: IEP.

2004 Situación y perspectivas de los partidos políticos en la región andina: el caso peruano en: *Partidos políticos en la región andina. Entre la crisis y el cambio*. Lima: Internacional IDEA.

2007 *Cultura política democrática en el Perú*. Lima: Jurado Nacional de Elecciones.

TEJEIROS, Carlos

2000 *Comunicación, democracia y ciudadanía: Fundamentos teóricos del Public Journalism*. Buenos Aires: Ciccus.

VILLANUEVA, Eduardo

2005 *Comunicación interpersonal en la era digital*. Lima: Editorial Norma.

WILPERT, Bernhard

1998 *A view from Psychology* en HELLER, Frank. *Organizational Participation: myth and reality*. Nueva York: Universidad de Oxford. P. 40-60.

WOLTON, Dominique

2006 *Salvemos la comunicación. Aldea global y cultura. Una defensa de los valores democráticos y la cohabitación mundial*. Barcelona: Editorial Gedisa.

Medios electrónicos:

AZNAR, Hugo

1998 “[La autorregulación de la comunicación: entre el Estado y el mercado](http://www.uv.es/CEFD/1/Aznar.html)”. **Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho. San Pablo, Valencia.** N° 1 [en línea]
Consulta: 13/11/10 <http://www.uv.es/CEFD/1/Aznar.html>

AGENCIA SUIZA PARA EL DESARROLLO Y LA COOPERACIÓN

“El concepto de Estado de derecho y sus implicaciones para la cooperación al desarrollo” [en línea] Consulta: 25/06/10

<www.sdc.admin.ch/ressources/resource_es_23596.pdf>

Boletín electrónico de la O.E.A.

"Entrevista virtual de la Coordinación al Alcalde de Miraflores Ing. Fernando Andrade Carmona", [en línea] Consulta: 25/03/10

<<http://www.educoas.org/RestrictedSites/cursol/Newsletter-Abril/Temadelmes2.html>>

BUSTAMANTE, Emilio

“Los primeros veinte años de la radio en el Perú”. Revista Contratexto 18, revista digital de la Facultad de Comunicación. Lima, N°3. [en línea] Consulta: 12/11/10

<http://www.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v3/index.html>

KROHLING, Cicilia

2006 "Radio Comunitaria, educación y desarrollo local". Ponencia presentada en el Congreso Multidisciplinar de Comunicación para el desarrollo regional. San Bernardo del Campo, Brasil. (Consulta: 12/11/2011)

<http://encipecom.metodista.br/mediawiki/images/7/7c/GT2- CELACOM- 06- Radio Comunitaria- Cicilia Peruzzzo.pdf>

LAGUNA, Rosa

"El Gobierno Electrónico: Bases de la Administración Gubernamental en línea"
Revista Electrónica Alfa-Redi, N°067, Febrero 2004 [en línea] Consulta: 23/07/11
www.alfa_redi.org

LARCO, Miriam

"Ética y Derecho: Un vínculo necesario". Página Web de la Veeduría Ciudadana
veeduría.org.pe [en línea] Consulta: 13/11/10
<http://www.veeduria.org.pe/estudios/articulos/larco.htm>

Tribunal Constitucional del Perú

"Sección Legislación Constitucional del Perú", [en línea] Consulta: 26/03/10
<http://www.tc.gob.pe/legconperu/constitucion.html>

Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática

"Sección Quiénes somos", [en línea] Consulta: 29/03/10
<<http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei QUIENES.asp>>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

"Censo Nacional 2007: XI de población y VI de Vivienda.", [en línea] Consulta: 29/03/10
<<http://desa.inei.gob.pe/censos2007/tabulados/>>

UNIrevista Vol. 1, n° 3 : (julio 2006)

" El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo", [en línea]
Consulta: 29/03/10
<http://www.flacsoandes.org/comunicacion/aaa/imagenes/publicaciones/pub_118.pdf>

Portal del Estado Peruano

"Sección Normas: ley 27806", [en línea] Consulta: 30/03/10
<http://www.peru.gob.pe/normas/docs/LEY_27806.pdf>



Capítulo 7: Anexos

7.1. Matrices de definición de variable



Pregunta 1: ¿Cuáles son las características de los espacios virtuales promovidos por la municipalidad y los vecinos de Miraflores que facilitan la participación ciudadana?

Tipo de Investigación	Cualitativa
Corpus	Espacios virtuales en los que los vecinos y la municipalidad de Miraflores tratan asuntos de interés público de su localidad.
Muestra	<p>-1 <i>páginas web</i> (Municipalidad de Miraflores)</p> <p>-1 <i>blog</i> (Manuel Masías “Te escucho”)</p> <p>-1 <i>grupo virtual</i> (Vecinos Miraflorinos)</p> <p>-2 <i>páginas Facebook</i> (En Miraflores no queremos a Masías, No queremos Museo de la Memoria,);</p> <p>-1 <i>grupo Facebook</i> (Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!)</p> <p>-2 <i>perfiles Facebook</i> (Municipalidad de Miraflores, Vecinos Miraflorinos Espacio Vecinal)</p> <p>-6 <i>Administradores de espacios virtuales</i> y 3 <i>funcionarios de la municipalidad de Miraflores</i></p>
Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Entrevistas a profundidad
Definición conceptual	Características de los espacios virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflorinos.
Definición operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de espacio virtual. - Tipo de diseño. - Usuarios. - Estructura de navegación. - Tipo de herramientas o aplicaciones que permite. - Temáticas. - Nivel de actividad. - Nivel de conocimiento para navegación - Motivo de creación - Tipo de espacio

Características de los espacios virtuales promovidos por la municipalidad y los vecinos de Miraflores para tratar asuntos públicos de la localidad.

Concepto	Indicadores	Respuestas	Unidad de Análisis
Características de los espacios virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflores.	Tipo de espacio virtual.	<ul style="list-style-type: none"> - Blog, - comunidad virtual, - grupo virtual, - red social - listas de distribución. - foro 	Páginas virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflores.
	Tipo de herramientas o aplicaciones que permite.	<ul style="list-style-type: none"> - Comentarios - Foros - Videos - Imágenes - Enlaces - Notas 	Páginas virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflores.
	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Vecino residente - Vecino con cargo público - Vecino dirigente - No vecino - Organizaciones/ asociaciones civiles - Organizaciones políticas 	<p>Páginas virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflores.</p> <p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas.</p>
	Intereses del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Informarse - Pertenencia - Conocer - Opinar - Entretenimiento 	<p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas.</p>
	Tipos de espacios	<ul style="list-style-type: none"> - Esparcimiento - Amistad - Injerencia política - Debate - Información de interés 	Páginas virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflores.
	Estructura de navegación	<ul style="list-style-type: none"> - Jerárquica - Lineal - Lineal con jerárquica - Red 	Páginas virtuales que tratan asuntos de interés público para los miraflores.
	Nivel de conocimiento para navegación	<ul style="list-style-type: none"> - Leve - Medio - Alto 	<p>Páginas virtuales</p> <p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas.</p>
	Tipo de diseño.	<ul style="list-style-type: none"> - Predeterminado - Predeterminado que permite 	Páginas virtuales que tratan asuntos de interés público para

		cambios/personalización. - Sencillo - Elaborado	los miraflorinos.
	Motivo de creación	- Imagen - Informativo - Generar relaciones - Discusión - Recepción de comentarios.	Páginas virtuales Administradores de páginas
	Nivel de actividad	- Baja (bisemanal) - Media (semanal) - Alta (diaria)	Páginas virtuales Administradores de páginas
	Temáticas	- Gestión actual - Problemas distritales - Problemas metropolitanos - Problemas nacionales - Aciertos distritales - Aciertos metropolitanos - Aciertos nacionales	Páginas virtuales Administradores de páginas

Pregunta 2. ¿Cuáles son las características de los procesos comunicacionales que se dan al utilizar las TIC por parte de la municipalidad y los vecinos que tipifican la participación ciudadana?

Tipo de Investigación	Cualitativa
Corpus	Procesos comunicacionales que se dan a través de las TICs por parte de la municipalidad y los vecinos que promueven la participación ciudadana.
Muestra	<p>-1 <i>páginas web</i> (Municipalidad de Miraflores)</p> <p>-1 <i>blog</i> (Manuel Masías “Te escucho”)</p> <p>-1 <i>grupo virtual</i> (Vecinos Miraflorinos)</p> <p>-2 <i>páginas Facebook</i> (En Miraflores no queremos a Masías, No queremos Museo de la Memoria.);</p> <p>-1 <i>grupo Facebook</i> (Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!)</p> <p>-2 <i>perfiles Facebook</i> (Municipalidad de Miraflores, Vecinos Miraflorinos)</p> <p>-6 <i>Administradores de espacios virtuales</i> y 3 <i>funcionarios de la municipalidad de Miraflores</i></p>
Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de contenido - Observación - Entrevistas a profundidad
Definición conceptual	Acto comunicacional y discursos dentro de los mensajes que promueven la participación ciudadana.
Definición operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Interlocutores - Tipo de mensaje. - Contenido del mensaje. - Tono comunicacional - Formas de interacción. - Nivel de información - Nivel de comunicación / mensajes que transmiten. - Roles en el acto comunicacional. - Percepción sobre el vecino y su rol. - Percepción sobre la municipalidad y su rol. - Nivel de participación. - Nivel de injerencia en actividades públicas. - Estado del tejido social/capital social - Tipo de responsabilidad política - Nivel de compromiso del gobierno en garantizar la participación ciudadana.

Procesos comunicacionales que se dan al utilizar las TIC por parte de la Municipalidad y los vecinos que promueven la participación ciudadana.

Concepto	Indicadores	Respuestas	Unidad de Análisis
Características de los procesos comunicacionales	Interlocutores.	<ul style="list-style-type: none"> - Vecino-Vecino - Vecino- no vecino - Vecino-administrador de espacio municipalidad - Vecino –administrador de espacio vecino 	Páginas virtuales.
Características de los procesos comunicacionales	Tipo de mensaje en función del contenido.	<ul style="list-style-type: none"> - Informativo - Reflexivo - Argumentativo - Consultivo - Propositivo - Queja - Fiscalizador 	Páginas virtuales. Administradores y usuarios de páginas.
Características de los procesos comunicacionales	Tono comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> - Coloquial - Formal - Humorístico/burla 	Páginas virtuales.
Características de los procesos comunicacionales	Formas de interacción.	<ul style="list-style-type: none"> - Mensajes - Actividades - Eventos - Promociones - Fotos 	Páginas virtuales.
Características de los procesos comunicacionales	Nivel de información (sobre acontecimientos del distrito a nivel vecinal y de gobierno local.)	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio-alto - Medio - Bajo - Nulo 	Páginas virtuales
Características de los procesos comunicacionales	Nivel de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Informativo - Relacional - Difusionista 	Páginas virtuales. Administradores de páginas
Características de los procesos comunicacionales	Roles en el acto comunicacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Líder - Iniciador - Seguidor - Regulador/armonizador - Aclarador - Opositor - Conocedor - Pesimista 	Páginas virtuales. Administradores de páginas

Características de los procesos comunicacionales	Percepción sobre el vecino y su rol.	<ul style="list-style-type: none"> - Es responsable de los problemas del distrito. - No se involucra en los asuntos públicos. - Se involucra en asuntos públicos. - Deben organizarse para generar cambios. - Tiene manifestaciones de hartazgo frente a la política local. - No conoce al otro vecino ni todos los sectores del distrito. 	<p>Páginas virtuales.</p> <p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas.</p>
Características de los procesos comunicacionales	Percepción sobre la municipalidad y su rol.	<ul style="list-style-type: none"> - Sus funcionarios son corruptos. - El alcalde es inepto. - La Municipalidad crea espacios virtuales pero no les interesa la opinión de los vecinos. - Los funcionarios no están capacitados para administrar la ciudad. 	<p>Páginas virtuales.</p> <p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas.</p>
Características de los procesos comunicacionales y relación con participación.	Nivel de participación.	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulada - Simbólica - Consultiva - Coparticipación y decisión 	<p>Páginas virtuales.</p> <p>Administradores de páginas.</p>
Características de los procesos comunicacionales y relación con participación.	Nivel de injerencia en actividades públicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Nula - Poca - Media - Alta 	<p>Páginas virtuales</p> <p>Administradores de páginas</p>
Características de los procesos comunicacionales y relación con participación.	Estado del tejido social/capital social	<ul style="list-style-type: none"> - Estar en (lugar): debilitado - Pertenecer a (red): debilitado-establecido. - Sentirse parte de (comunidad): establecido-fortalecido. - Llegar a acuerdos (proyectos): Fortalecido 	<p>Páginas virtuales</p> <p>Usuarios de páginas</p> <p>Administradores de páginas</p>

Características de los procesos comunicacionales y relación con participación.	Tipo de responsabilidad política	<ul style="list-style-type: none"> - Nula: no se identifican como protagonistas de la vida política. - Poca: Se identifican como protagonistas y se quejan o lo toman en broma. - Media: Se identifican como protagonistas y quieren hacer algo. Se organizan. - Alta: Se identifican como protagonistas y se organizan para hacer propuestas. - Muy Alto: Se identifican como protagonistas, se organizan y proponen. 	<p>Páginas virtuales</p> <p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas</p>
Características de los procesos comunicacionales y relación con participación.	Nivel de compromiso del gobierno en garantizar la participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Muy Alto: Presente en la concepción de la gestión y promueve canales, políticas y busca intercambio. - Alto: Promueve canales e intercambio. - Medio: - Bajo: Mantiene espacios institucionales por ley y no necesariamente los promueve. - Muy bajo: no promueve ni cumple con espacios institucionalizados por ley. 	<p>Páginas virtuales</p> <p>Administradores de páginas</p> <p>Usuarios de páginas</p>

Pregunta 3. -¿Cómo los procesos comunicacionales generados entre los vecinos y la municipalidad de Miraflores a nivel virtual, inciden en otros ámbitos de participación ciudadana no virtuales?

Tipo de Investigación	Cualitativa
Corpus	Procesos comunicacionales virtuales entre vecinos y entre estos y la municipalidad que promueven la participación en espacios no virtuales.
Muestra	<p><i>1 páginas web</i> (Municipalidad de Miraflores)</p> <p><i>-1 blog</i> (Manuel Masías “Te escucho”)</p> <p><i>-1 grupo virtual</i> (Vecinos Miraflorinos)</p> <p><i>-2 páginas Facebook</i> (En Miraflores no queremos a Masías, No queremos Museo de la Memoria,);</p> <p><i>-1 grupo Facebook</i> (Apoyemos a Miraflores y a Manuel Masías!)</p> <p><i>-2 perfiles Facebook</i> (Municipalidad de Miraflores, Vecinos Miraflorinos Espacio Vecinal)</p> <p><i>-6 Administradores de espacios virtuales y 3 funcionarios de la municipalidad de Miraflores</i></p>
Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Análisis de contenido - Entrevistas a profundidad
Definición conceptual	Acto comunicacional y discursos dentro de los mensajes que promueven la participación ciudadana en espacios no virtuales.
Definición operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Número de propuestas municipales y vecinales para establecer encuentros en espacio físico - Razones del encuentro físico - Número de vecinos que responde virtualmente que acudirán al encuentro físico - Número de veces que la municipalidad da respuesta virtual y participa del encuentro físico - Número de vecinos / municipalidad que confirma asistencia virtual a encuentro físico y acude al mismo

Procesos comunicacionales generados entre los vecinos y la municipalidad de Miraflores a nivel virtual que inciden en otros ámbitos de participación ciudadana no virtuales.

Concepto	Indicadores	Respuestas	Unidad de Análisis
Procesos comunicacionales virtuales que inciden en participación de espacios virtuales no	Número de propuestas municipales y vecinales para establecer encuentros en espacio físico	<ul style="list-style-type: none"> - Muchas (20 a más al mes) - Regulares (10 a 20 al mes) - Pocas (1-9 al mes) - Ninguna (0) 	Páginas virtuales
	Razones del encuentro físico	<ul style="list-style-type: none"> - Discutir sobre asuntos de interés público - Realizar una manifestación en espacio público - Llegar a acuerdos - Firmar actas - Recoger firmas - Entretenimiento 	Páginas virtuales
	Número de vecinos que responde virtualmente que acudirá al encuentro físico	Abierto	Páginas virtuales
	Número de veces que la municipalidad da respuesta virtual y participa del encuentro físico	Abierto	Páginas virtuales
	Número de vecinos / municipalidad que confirma asistencia virtual a encuentro físico y acude al mismo	Abierto	Páginas virtuales

7.2. Instrumentos

- Guía de entrevista para vecinos que administran espacios virtuales

Preguntas para romper el hielo

- Nombre
- Edad
- Lugar del distrito en el que vive
- Pertenece a alguna organización civil o política
- Tema comunicacional en general: qué opina de la comunicación, a nivel de vecinos... comunicación digital.
- ¿Qué tan familiarizado estaba con el Internet y la administración de espacios virtuales cuando creó su espacio?
- ¿Hace cuánto lo creó, qué lo motivó a hacerlo y por qué le colocó ese nombre?

Sobre el espacio virtual:

Generalidades sobre los espacios:

- ¿Qué opina sobre las comunidades virtuales, los foros, el FACEBOOK, los blogs y el twitter? → ¿a qué público creen que están dirigidos? ¿considera que son sencillas o difíciles para navegar y participar? ¿qué opina sobre las aplicaciones que tienen? ¿qué permiten dichas aplicaciones? ¿le agregaría otras aplicaciones o funciones?

Tipos de uso de los espacios

- ¿Cuáles cree que son los usos habituales que se hacen de dichos espacios? → ¿Qué usos hacen los mirafloresinos? ¿desde cuándo ocurre esto? ¿a qué se debe?

Objetivos e impacto del espacio vecinal

- ¿Qué opina sobre el modo en el que se ha desarrollado el espacio que administra? ¿qué esperaba? ¿cuál es el impacto real que está teniendo? → ¿Los usuarios de su espacio le dan el uso que usted esperaba? ¿qué nivel de actividad considera que tiene su espacio? ¿este ha variado en el tiempo? ¿debido a qué? ¿cuáles crees que son sus oportunidades y limitaciones?

Encargado del Facebook

- ¿Cuál considera que es su rol como administrador del espacio vecinal? → ¿Cuánto tiempo de su día invierte usted en administrar el espacio? → ¿Qué es lo que hace cuando usted entra a administrar su espacio? ¿lee todos los comentarios? ¿busca información relevante para los usuarios que puede publicar? ¿elimina comentarios, fotos o links?

Temática de espacios virtuales

- ¿Cuáles son las temáticas comunes en su espacio? → ¿Quién propone dichas temáticas? ¿considera que es usted quién lleva los temas y la actividad del espacio? ¿por qué?
- ¿Usted entra a otros espacios virtuales que tengan la misma temática que el suyo o a otros espacios vecinales? → ¿A cuáles? ¿con qué frecuencia? ¿para qué?
- ¿Se ha percatado que la municipalidad posee espacios virtuales? → ¿Cuáles son las temáticas que se tratan allí?

Percepción sobre espacio Municipal

- ¿Por qué cree que la Municipalidad los ha creado? ¿qué opina de la página municipal? ¿qué opina del Facebook municipal? ¿qué opina con respecto a que hayan cambiado de

Facebook? y ¿Qué opina con respecto a que hayan personalizado el diseño, cree que responde a alguna estrategia, cual? → ¿Cuál cree que es el propósito de cada espacio? ¿Usted sabe quién los administra?

Relación espacio municipal y espacio vecinal

- ¿Qué tipo de relación tiene su espacio con el municipal? → ¿Usted ingresa al espacio municipal? ¿para qué? ¿con qué frecuencia? → ¿En su espacio virtual se hace referencia al espacio municipal? ¿para qué?
- ¿Cuál cree usted que es la diferencia entre su espacio y el municipal? (motivo de creación y fines)

Percepción sobre el blog Manuel Masías

- Al hablar de los espacios virtuales tanto vecinales como municipales también viene a mi mente el blog de Manuel Masías, ¿Cuál cree que es la función de dicho blog? → Si bien por el título y su descripción estamos ante un blog personal veo que trata temas de la municipalidad ¿qué opina usted sobre eso?

Usuarios:

Percepción sobre usuarios de su espacio vecinal

- ¿Quiénes cree que son las personas interesadas en su espacio? → ¿Ha podido constatar si precisamente ellos son los usuarios o si se trata de una identidad falsa? ¿cómo los caracterizaría? ¿por qué cree que entran a su espacio y tal vez no a otros?
- ¿Cuáles cree que son los intereses de los usuarios que se unen o participan de su espacio? → ¿Qué cree que esperan? ¿por qué cree que participan? ¿qué están

buscando? → ¿Los usuarios de su espacio también participan del espacio municipal?
¿por qué?

Relaciones en Facebook vecinal

- Para usted ¿qué es lo que ocurre entre los usuarios de su espacio? → ¿qué tipos de aplicaciones utilizan? ¿qué tipo de relaciones se generan? ¿considera que estas relaciones trascienden al espacio físico? ¿de qué manera?
- ¿Cree que los usuarios de su espacio también se han unido o participan de otros? → ¿De cuáles? ¿con qué fin?

Relaciones en Facebook municipal

- Y en cuanto al Facebook municipal, ¿Cuál considera que es el tipo de relación que se genera o promueve entre los usuarios? ¿Y qué opina de la relación que se genera entre los miembros y la municipalidad? → ¿Considera que estas relaciones trascienden al espacio físico?

Relación entre TIC y participación ciudadana:

- ¿Qué relación encuentra usted entre su espacio y la democracia? ¿y entre este y la participación ciudadana? → ¿Qué tipo de participación promueve? ¿de qué forma se canaliza dicha participación? / ¿si se presentan propuestas de la gente Uds. las canaliza de alguna forma para que lleguen a la autoridad competente? ¿qué es lo que hace?

Estrategia de gobierno local a través de Facebook

- ¿Qué relación encuentra usted entre los espacios virtuales municipales y la democracia? ¿y entre estos y la participación ciudadana? → ¿Qué tipo de participación promueven? ¿de qué forma cree que se canaliza dicha participación?
- ¿Cree que la municipalidad tiene alguna estrategia de comunicación virtual? → ¿En qué se caracteriza?

Impacto de los espacios virtuales municipales en la gestión

- ¿Cuál considera usted que es el impacto real que están teniendo los espacios virtuales, tanto vecinales como municipales, en la gestión municipal?
- Y ante la aparición de muchos espacios virtuales, como el suyo, para tratar temas y problemáticas del distrito de Miraflores, ¿Qué impacto considera usted que tiene dicho incremento en el distrito y en los vecinos de Miraflores? ¿por qué?

Espacios institucionalizados por ley

- ¿Conoce otros espacios (no virtuales) con los que cuenta la municipalidad para que los vecinos participen de la gestión? → ¿Cuáles son? ¿cree que los otros vecinos los conocen?
- Si existen espacios institucionalizados y aprobados por ley para promover la participación ciudadana ¿por qué cree que se han creado los espacios virtuales, tanto por parte de los vecinos como de la municipalidad? → ¿Cree que si más gente los conociera estos espacios tendrían más fuerza que los virtuales? → ¿Cómo cree que afecta (positiva o negativamente) esto a los espacios y mecanismos institucionalizados por ley?

- ¿Qué relación encuentra entre los espacios no virtuales de participación de la municipalidad y los espacios virtuales generados por la municipalidad y los vecinos?



- Guía de entrevista para funcionarios de la Municipalidad

Preguntas para romper el hielo

- Nombre
- Edad
- Cargo que desempeña en la municipalidad
- Funciones del cargo
- Cuénteme un poco cómo se desarrolla el área que usted dirige/trabaja y las tareas o funciones generales que realiza.
- Comunicación en general primero
- ¿Qué tan familiarizado está con el Internet y la administración de espacios virtuales?
- ¿Qué área es la encargada de la Página Web municipal y del Facebook municipal?

Sobre el espacio virtual:

Generalidades sobre los espacios

- ¿Qué opina sobre las Páginas Web? → en el caso de Miraflores, ¿Cuándo se crea y con qué fin? ¿qué oportunidades considera que le han dado a la municipalidad? ¿qué opina sobre las aplicaciones que tiene? ¿qué permiten dichas aplicaciones? ¿le agregaría otras aplicaciones o funciones?
- ¿Qué opina sobre el espacio virtual FACEBOOK/ BLOGs? → ¿A qué público creen que está dirigido? ¿considera que son sencillas o difíciles para navegar y participar? ¿qué opina sobre las aplicaciones que tiene? ¿qué considera que permiten dichas aplicaciones? ¿le agregaría otras aplicaciones o funciones?

Tipos de uso de los espacios

- ¿Cuáles cree que son los usos habituales que hacen los mirafloresinos de la Página Web del municipio? ¿qué tipos de aplicaciones utilizan? → ¿Desde cuándo cree que ocurre esto y a qué cree que se deba? ¿sabe si existe algún área que conozca el número de mirafloresinos que visita la página? ¿y el número que accede a servicios en línea?
- ¿Cuáles cree que son los usos habituales que hacen los mirafloresinos del Facebook del municipio? → ¿Desde cuándo ocurre esto? ¿a qué cree que se puede deber?
- Por otro lado se han creado espacios virtuales vecinales, ¿Cuáles cree que son los usos habituales que hacen los mirafloresinos de dichos espacios en Facebook o grupos virtuales?

Estrategia y objetivos del espacio municipal

- Veo que la municipalidad ha invertido bastantes recursos en comunicación, sobre todo en comunicación digital ¿podría decirme por qué Miraflores, en relación a otros distritos, resalta por esto? ¿Considera que la creación de espacios virtuales por parte de la municipalidad responde a alguna estrategia? ¿estrategia de qué tipo? ¿dicha estrategia va de la mano con el hecho de que forman parte de la Red de Diálogo Global de Ciudades? → ¿conoce qué área la ideó y en qué año? ¿qué la caracteriza?
- ¿Cuál es la función o papel que tiene la página web? ¿Qué objetivos considera que tiene el Facebook municipal en relación a la Página Web municipal? ¿considera que se están logrando? ¿por qué? → ¿Por qué en junio de 2010 decidieron migrar de un perfil de Facebook a otro? ¿qué objetivo persigue este último en relación al anterior?

Temáticas

- ¿Cuáles son las temáticas comunes en los espacios virtuales de la municipalidad? → ¿Cómo se proponen dichas temáticas? ¿considera que la municipalidad es quien lidera y propone los temas y la actividad del espacio? ¿por qué?
- ¿Considera que en los espacios virtuales vecinales se tratan las misma temáticas? sino ¿Qué temáticas se tratan allí? ¿a qué cree que se deba ello?

Relación espacio municipal y espacio vecinal y espacios institucionalizados por Ley

- Como hemos ido conversando, la Municipalidad y los vecinos buscan relacionarse uno con el otro. A nivel virtual ¿Qué tipo de relación considera que mantiene el espacio municipal de Facebook con los espacios vecinales Facebook? → Me he percatado que existen comentarios desde el Facebook municipal hacia algunos espacios vecinales, esto me lleva a pensar que el administrador revisa la actividad de las páginas de Facebook vecinales ¿considera que esto es parte de la estrategia o objetivo del Facebook municipal? ¿de qué manera? (como delimitan, qué espacios seguir...)
- → ¿Considera que el espacio del Facebook está sustituyendo o podría sustituir otros espacios de comunicación ya existentes entre la municipalidad y el vecino? ¿cuáles, por qué?

Encargado del Facebook

- Actualizar la información de los espacios virtuales no es una tarea fácil ya que esta cambia todo el tiempo, ¿usted sabe si existe una persona o área encargada de dicha tarea? → ¿Cuál es su función? ¿Tiene alguna idea de cuánto tiempo al día se invierte en administrar los espacios?

En el caso de la página de Facebook municipal hemos notado que hace pocos meses se cambió el diseño de la página y ahora es personalizado ¿por qué se priorizó el Facebook

antes que otros espacios virtuales como la página web, por ejemplo? ¿Esto responde a algún objetivo? Y cuénteme, ¿Quién ha realizado ese trabajo? ¿Con qué fin decidieron optar por un diseño y diagramación personalizada?

Percepción sobre espacios vecinales

- Así como la municipalidad, comentábamos que los vecinos de Miraflores también han creado varios espacios virtuales ¿Con qué fin cree que han sido creados? → ¿Conoce alguno de ellos? ¿qué opinión tiene sobre los mismos?
- ¿Cuál cree usted que es la diferencia entre los espacios municipales y los espacios vecinales?

Percepción sobre el blog Manuel Masías

- Al hablar de los espacios virtuales tanto vecinales como municipales también viene a mi mente el blog de Manuel Masías, ¿Cuál cree que es la función de dicho blog? → Si bien por el título y su descripción estamos ante un blog personal veo que trata temas de la municipalidad ¿qué opina usted sobre eso?

Impacto de los espacios virtuales municipales en la gestión

- ¿Cuál es el impacto real que están teniendo estos espacios en la gestión municipal? → ¿Se ha analizado esto? ¿de qué manera?
- Y ante la aparición de muchos espacios virtuales para tratar temas y problemáticas del distrito de Miraflores, ¿qué impacto considera usted que tiene dicho incremento en el distrito y en los vecinos de Miraflores? ¿por qué?

Usuarios:

Percepción sobre usuarios de espacios municipales

- En su concepto ¿cómo son las personas que podrían estar interesadas en el espacio virtual municipal? → ¿Cómo considera que son aquellos que visitan o participan de sus espacios? ¿Qué cree que esperan? ¿por qué cree que participan? ¿qué están buscando en ese espacio? → ¿Existe algún mecanismo para identificar si son vecinos los que participan?
- ¿Considera que las personas que se interesan o participan del espacio municipal también se interesan o participan de otros espacios? ¿se le ocurre alguno? → ¿Podrían participar de espacios vecinales? ¿por qué?
- ¿Qué razones cree que podrían llevar a un usuario a entrar o preferir su espacio virtual y no otros?

Relaciones en Facebook

Relaciones en Facebook vecinal

- ¿Cuál considera que es el tipo de relación que se genera o promueve entre los usuarios del Facebook vecinal? ¿y entre la Municipalidad y dichos usuarios en ese espacio?

Relaciones en Facebook municipal

- Y en cuanto al Facebook municipal, ¿Cuál considera que es el tipo de relación que se genera o promueve entre los usuarios? ¿Y qué opina de la relación que se genera entre los miembros y la municipalidad?

- En cuanto a la relación que mantiene el municipio con los vecinos en su espacio, yo me he percatado al ingresar desde mi cuenta de Facebook que la aplicación del muro se encuentra bloqueada a los participantes ¿por qué se ha optado por esto? → Y en el caso de que un miembro del Facebook municipal dejase un comentario o queja a la municipalidad ¿se ha ideado algún mecanismo para canalizarlo a algún área correspondiente o abrir un expediente? ¿cómo maneja y procesa la municipalidad la información que dejan los vecinos en dicho espacio? ¿Cómo sabe el vecino si la municipalidad ha tomado conciencia de su planteamiento?

Relación entre TIC y participación ciudadana:

- ¿Qué relación encuentra usted entre los espacios virtuales creados por la municipalidad y la democracia? ¿y entre estos y la participación ciudadana? → ¿Qué tipo de participación promueve? ¿de qué forma se canaliza dicha participación?
- ¿Qué relación encuentra usted entre los espacios virtuales vecinales y la democracia? ¿y entre estos y la participación ciudadana? → ¿Qué tipo de participación promueve? ¿de qué forma se canaliza dicha participación?
- ¿Considera que los vecinos conocen los espacios de participación ciudadana no virtuales con lo que cuenta la municipalidad? → ¿De qué manera vienen siendo promovidos? ¿cree que si más gente los conociera estos espacios tendrían más fuerza que los virtuales?
- Si bien la ley señala que deben existir espacios virtuales oficiales como la página web del municipio, ¿a qué cree que se deba que la municipalidad y los vecinos hayan creado espacios más allá de la ley? → ¿De qué manera esto impacta en los espacios institucionalizados por ley?